

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**Comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los
trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes,
2022**

TESIS

Para optar el título profesional de licenciado en Ciencias de la
Comunicación

Autor:

Bach. Cristoferhs Damián Campos Supo

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**Comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los
trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes,
2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Ruperto Arroyo Coico (Presidente)

Dr. Karl Vladimir Mena Farfán (Secretario)

Dr. Manuel José Calderón Guardado (Vocal)

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**Comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los
trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes,
2022**

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma

Bach. Campos Supo Cristoferhs Damián (Autor)

CÓDIGO ÓRCID: 0009-0000-3283-7217

Dra. Purizaga Sorroza Maritza Asunciona (Asesora)

CÓDIGO ÓRCID: 0000-0002-7666-8379

Mg. Hidalgo Sandoval Cristhiam Jacobo (Co-asesor)

CÓDIGO ÓRCID: 0000-0003-4806-9907

Tumbes, 2022

Copia del acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tumbes, siendo las once horas del día miércoles 28 de junio del 2023, a través de la modalidad presencial en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTUMBES, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DECANAL ^g 3252022/UNTUMBES-FACSO-D. y RESOLUCIÓN 372-2022/U NTUMBES-FACSO-D.; que modifica el título, el Mg. Ruperto Arroyo Coico (Presidente), Dr. Karl Vladimir Mena Farfán (Secretario), Dr. Manuel José Calderón Guardado (Vocal), para evaluar la sustentación de la tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TUMBES, 2022". Presentada por el Bach. CAMPOS SUPO CRISTOFERHS DAMIAN de la Escuela Ciencias de la Comunicación de la FACSO, Universidad Nacional de Tumbes.

A las once horas y quince minutos de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento respectivo, el presidente del Jurado dio por iniciado el acto.

Luego de la exposición del trabajo, la formulación de preguntas y la deliberación del jurado la declararon **APROBADA** por unanimidad con el calificativo de **(18)** calificándola como **Muy Buena**.

Por tanto, el Bach CAMPOS SUPO CRISTOFERHS DAMIAN queda **APTO** para que prosiga sus trámites administrativos, a fin de que se le expida el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Siendo las once horas con cuarenta minutos, el presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico, indicando el veredicto del jurado y para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.

.....
Mg. Ruperto Arroyo Coico
Presidente del Jurado

.....
Dr. Karl Vladimir Mena Farfán
Secretario

.....
Dr. Manuel José Calderón Guardado
Vocal

DEDICATORIA:

A mis adorables padres: Zoraida y Jorge, por su sacrificio y apoyo incondicional, y ser los principales promotores uno de mis sueños: ser profesional. A mi hermano Pedro, más que mi único hermano, es mi vida y lucha para seguir adelante. Y a toda mi familia que es el regalo más valioso que Dios me ha dado.

Cristoferhs Damián

AGRADECIMIENTO:

Mi más sincero gratitud a la Dra. Maritza Asunciona Purizaga Sorroza, por darme la oportunidad de acudir a su capacidad y conocimiento científico, su asesoría fue una guía durante toda la elaboración y desarrollo del estudio de investigación; asimismo, agradezco al Mg. Cristhiam Jacobo Hidalgo Sandoval, por la orientación para desarrollar de manera eficiente la tesis.

A la Universidad Nacional de Tumbes por permitirme formar parte de ella, y a la plana de docentes de Ciencias de la Comunicación por brindar sus conocimientos que me sirvieron para formarme como un profesional.

Al Dr. Aníbal Mejía Benavides por brindar su conocimiento científico, por su paciencia y motivación en el curso de Seminario de Tesis, que me permitió elaborar el proyecto de investigación.

Finalmente, agradezco al personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, por su paciencia y apoyo incondicional en resolver el instrumento de investigación que hizo viable la realidad de este estudio de investigación.

El autor

Comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.autonoma deica.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Escriba el texto aquí


Dra. Maritza A. Puziuga Sorroza
codigo ORCID 0000-0002-7666-8379

Escriba el texto aquí

9	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	estadisticas.repositorioinstitucional.buap.mx Fuente de Internet	<1 %
11	todosobrecomunicacion.com Fuente de Internet	<1 %
12	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	revistas.elpoli.edu.co Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
19	www.repositorio.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


 Dra. Maritza A. Páez-López
 código ORCID 0000-0002-7885-8379

21	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
22	bibliotecaunapec.blob.core.windows.net Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	Dorantes Alor Angela del Carmen. "Estrategias para mejorar el clima laboral en el personal administrativo en una institución particular de educación superior", TESIUNAM, 2014 Publicación	<1 %
25	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Jimenez Acosta Karla Gloria. "Determinacion de la eficacia in vitro de combinacion diadicas de farmacos de distinta familia quimica en trofozoitos de Giardia Duodenalis", TESIUNAM, 2004 Publicación	<1 %
27	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.tec.mx Fuente de Internet	<1 %


Dra. Maritza A. Puzos
Código OFICIA 0000-0000-1000-0000

30 Italia Estefanía Narváez-León, Diana Elizabeth Fárez-Loja. "Estrategias didácticas para favorecer el proceso de aprendizaje en niños de 3 a 4 años", EPISTEME KOINONIA, 2022
Publicación

<1 %

31 repositorio.unan.edu.ni
Fuente de Internet

<1 %

32 www.euston96.com
Fuente de Internet

<1 %


Dra. Meritza A. Pardo Serrano
Código ORCID 0000-0002-7668-8379

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022

por Cristoferhs Campos Supo

Fecha de entrega: 20-may-2023 11:36a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2097863356

Nombre del archivo: Campos_Supo_INFORME_DE_TESIS-.docx (1.42M)

Total de palabras: 13784

Total de caracteres: 82775

ÍNDICE GENERAL

	<i>Pág.</i>
Carátula y primera página	i
Carátula firmada por el jurado	ii
Carátula de originalidad	iii
Copia de acta de sustentación	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	xii
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
Índice de anexos	xv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
I. Introducción	18
II. Revisión de literatura	22
III. Métodos y materiales	36
IV. Resultados y discusión	44
V. Conclusiones	51
VI. Recomendaciones	52
VII. Referencias bibliográficas	53
Anexos	59

ÍNDICE DE TABLAS

	<i>Pág.</i>
Cuadro 1: Operacionalización de las variables.	37
Cuadro 2: Distribución de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.	40
Cuadro 3: Resultados del comportamiento de la variable comunicación interpersonal de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.	44
Cuadro 4: Resultados del comportamiento de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.	45
Cuadro 5: Correlación entre las variables comunicación interpersonal y la satisfacción de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.	46
Cuadro 6: Nivel de relación entre las variables comunicación interpersonal y la satisfacción de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.	47

ÍNDICE DE FIGURAS

	<i>Pág.</i>
Figura 1: Distribución porcentual del comportamiento de la variable comunicación interpersonal de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.	45
Figura 2: Distribución porcentual del comportamiento de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.	46
Figura 3: Distribución porcentual de la relación entre las variables comunicación interpersonal y la satisfacción de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.	47

ÍNDICE DE ANEXOS

	<i>Pág.</i>
Anexo 1: Matriz de consistencia del estudio de investigación.....	60
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	63
Anexo 3: Constancia de validación de instrumento de investigación a través “Juicio de expertos”	68
Anexo 4: Escala de confiabilidad - Alfa de Cronbach.....	71
Anexo 5: Informe de índice de similitud a través del Turnitin.....	72
Anexo 6: Evidencias fotográficas de la aplicación del instrumento de recolección de datos.....	76
Anexo 7: Procedimientos y análisis de los datos estadístico.....	77

RESUMEN

El estudio de investigación titulado: “Comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022”, surge debido a que diversas oficinas de instituciones y organizaciones, se percibe un clima de insatisfacción laboral como causa de un déficit de comunicación interpersonal entre pares, la cual influye negativamente en los objetivos trazados por las entidades tanto públicas como privadas. La investigación tuvo como objetivo: “Determinar el nivel de relación entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022”. Por su naturaleza es de enfoque cuantitativo, tipo de investigación correlacional, de diseño No experimental, corte transversal y prospectivo; se aplicó como instrumento el cuestionario a 77 trabajadores de dicha entidad. Asimismo, para comprobar la hipótesis de investigación se trabajó con la prueba estadística Rho Spearman, que accedió medir la correlación a las variables de estudio. Los resultados demostraron que el 47% de los trabajadores perciben un nivel de relación “Regular” en ambas variables, el 16% autocalifican un nivel “Bajo” y “Regular” en relación en ambas unidades, y se estiman un nivel de relación “Regular” y “Bajo” el 10%, respectivamente, con una calificación de 12 puntos (Regular); del mismo modo, en el coeficiente de correlación es de 0.437, como una coeficiente positiva moderada (Regular), con el valor de significancia bilateral de 0.000 siendo menor que 0.05, aceptándose la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral.

Palabras claves: Comunicación interpersonal, satisfacción laboral, comunicación de apoyo, manejo de conflicto, oportunidades de desarrollo y salario.

ABSTRACT

The research study titled: "Interpersonal communication and job satisfaction of the workers of the Tumbes Local Educational Management Unit, 2022", It arises because various offices of institutions and organizations, a climate of job dissatisfaction is perceived as the cause of a deficit of interpersonal communication between peers, which negatively influences the objectives set by both public and private entities. The objective of the research was: "To determine the level of relationship between interpersonal communication and job satisfaction of the workers of the Tumbes Local Educational Management Unit, 2022". Due to its nature, it is of a quantitative approach, a type of correlational research, of a non-experimental design, cross-sectional and prospective; the questionnaire was applied as an instrument to 77 workers of said entity. Likewise, to verify the research hypothesis, we worked with the Rho Spearman statistical test, which agreed to measure the level of correlation in the study variables. The results showed that 47% of the workers perceive a "Regular" relationship level in both variables, 16% self-rate a "Low" and "Regular" level in relation to both units, and they estimate a "Regular" relationship level. " and "Low" 10%, respectively, with a rating of 12 points (Regular); In the same way, in the correlation coefficient it is 0.437, as a moderate positive coefficient (Regular), with the bilateral significance value of 0.000 being less than 0.05, accepting the research hypothesis: There is a significant relationship between interpersonal communication and satisfaction labor.

Keywords: Interpersonal communication, job satisfaction, supportive communication, conflict management, development opportunities and salary.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es de suma importancia la comunicación interpersonal en las entidades y relacionadas con la satisfacción laboral. La presente investigación describe las variables de estudios, para determinar el nivel de relación que existe entre ellas, y la descripción de la realidad problemática de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes (Ugel).

En el contexto internacional, según Aparicio (2021) refiere que la insatisfacción laboral se da por las condiciones físicas o personales que se presentan en su campo laboral, siendo éstas, las causas y consecuencias que afecta al trabajador. No obstante, en diferentes casos, los colaboradores sienten una constante fuente de insatisfacción que ven reducidas sus anhelos profesionales, y se encuentra con situaciones desfavorables o con un trato discrepante por parte de los compañeros o jefes. Es decir, el personal al no contar con una buena comunicación o al tener una serie de aspectos, siente una insatisfacción en su laboral profesional.

Cortés (2021) en su teoría define que la inadecuada comunicación se da cuando un trabajador no recibe indicaciones claras, oportunas, falta de retroalimentación o no se notifican los cambios; además, puede afectar y frustrar al colaborador, provocando insatisfacción laboral. Por ende, en toda organización es importante que exista una comunicación asertiva y frecuente, que permita al trabajador expresar sus inquietudes y dudas; asimismo, la directiva tengan un liderazgo positivo y efectivo, con la finalidad que los usuarios pueda optimizar su trabajo de la mejor manera.

Del mismo modo, el artículo científico de Jurado et ál. (2020) menciona que la comunicación interpersonal en diversas instituciones públicas es moderada en los trabajadores, mostrándose como efectos la escasa de apoyo, regular motivación y carencia de liderazgo; del mismo modo, la comunicación no favorece un clima eficaz y satisfacción que permita crear un buen ambiente laboral en la institución.

Asimismo, Saavedra y Delgado (2020) en su artículo indican que los trabajadores en la gestión administrativa se encuentran insatisfecho en sus labores, debido al mal clima laboral, precaria comunicación, liderazgo deficiente y las bajas

remuneraciones; por lo tanto, la gestión administrativa requiere de estrategias que acceda direccionar la institución, mostrándose así, el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, y estos deben ser manejados adecuadamente.

En el escenario nacional, en el artículo científico de Chinchay et ál. (2022) afirma que, los trabajadores sienten insatisfacción laboral como efectos de las malas relaciones entre pares, la carencia de reconocimiento al mérito y la baja remuneración; además, tienen muchas observaciones negativas los colaboradores en su labor profesional, generando insatisfacción laboral en la entidad.

Según Medina et ál. (2021) en su artículo describe que en las organizaciones públicas se evidencia cierta insatisfacción en los trabajadores en su entorno laboral, donde a los varones se le apagaron los intereses de desenvolverse personalmente y a las mujeres se les redujeron su salario. Asimismo, el entorno laboral se genera una comunicación mala entre el personal; además, tienen escases de recursos económicos para solventar al trabajador en los sueldos y salarios.

Del mismo modo, Carbajal y Challco (2018) señalan que en muchas organizaciones existe una precaria comunicación interpersonal, y esto afecta al clima organizacional, como consecuencias de una insatisfacción laboral y liderazgo deficiente; además, afecta el trabajo en equipo como un mecanismo importante para generar una comunicación efectiva y dinámica.

De la misma manera, Gestión (2014) señala que el 45% de trabajadores en una organización no es feliz en sus labores, donde el 52% de trabajadores refieren sentir que sus opiniones e ideas no son valoradas, promoviendo un clima de insatisfacción; asimismo, el 7% señala que sus ideas son "muy valoradas" en sus opiniones; señalan que comunicación con el jefe directo no es clara, es otro aspecto que se considera negativo en la empresa, otros consideran que es "bajo" 52%, el 40% lo califica de "bueno" y un 8% de "excelente". Otro aspecto negativo es la falta de liderazgo y las condiciones remunerativas son bajas.

En el ámbito local, la entidad Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes se percibe la precaria comunicación por parte de los trabajadores, lo que estaría ocasionando un bajo rendimiento del servicio, por ende, se identifica insatisfacción laboral de los trabajadores. A ello se suma, la crisis sanitaria de la Covid-19, que ha afectado el clima de satisfacción laboral en la institución, por causas de un dilema en la comunicación y relación entre los trabajadores en las diferentes áreas de la entidad. En tal sentido, si no se atienden estos problemas se pronostican resultados negativos en el servicio de la organización.

Por lo descrito, desde diversos escenarios, fue relevante que se investigue el comportamiento de las variables comunicación interpersonal y satisfacción laboral que existe en la Ugel Tumbes, para resolver el problema, identificando los puntos débiles que está afectando.

Además, el estudio busca establecer la relación existente entre las dos variables: comunicación interpersonal y satisfacción laboral, y contrastarlos con las literaturas referidas a las variables. Por ende, los resultados tienen importancia porque van a permitir tomar claras decisiones y atenuar el problema en la comunicación interpersonal y satisfacción laboral en la institución.

Del análisis de la descripción de la realidad problemática, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de relación entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022?

Es muy importante manifestar las razones que se quieren efectuar la investigación; de esta manera, se debe realizar el estudio con un propósito determinado, para aportar a la comunidad científica y el colectivo social.

Según Bernal (2010) menciona que la justificación es el elemento que se ostenta para la distribución del por qué se hace un estudio y cómo resultará en una sociedad. Por lo tanto, la justificación se da de manera teórica, práctica, metodológica y relevancia social.

La investigación se justifica teóricamente porque va permitir generar nuevos conocimientos sobre la relación que existe entre las variables comunicación interpersonal y satisfacción laboral en el contexto actual.

De mismo modo, se justifica de forma práctica, y de acuerdo con los objetivos de estudio, los resultados permitirán buscar soluciones a los problemas de las variables; por consiguiente, la Ugel Tumbes a partir de los resultados producto de esta investigación pueden organizar talleres o charlas para fortalecer la comunicación interpersonal y permitir que los trabajadores tengan satisfacción laboral en su institución.

Asimismo, se justifica metodológicamente, el estudio emplea la técnica de la encuesta y se elabora un instrumento - cuestionario para recojo de la información o datos, que permita determinar el nivel de relación entre las variables de estudio comunicación interpersonal y satisfacción laboral; y así, los resultados obtenidos serán claros, objetivos y de suma importancia para ser elevados a la organización y guía para los futuros investigadores que se relacionan con las variables del presente estudio.

Finalmente, se justifica de manera social, porque va permitir mejorar la comunicación interpersonal de los trabajadores de la institución, promoviendo un clima de satisfacción laboral saludable en bienestar de los colaboradores.

Descrita la realidad problemática y justificación, según Briones (2003) indica que los objetivos de investigación son elementales en un estudio que se deben cumplir todo tipo de conocimiento científico; además, se deben lograr las metas específicas para poder manifestar o responder a una pregunta de un estudio y que orientan la elaboración de la investigación.

Por consiguiente, en el contexto de los tres objetivos específicos son: “Identificar el nivel de comunicación interpersonal de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes”; asimismo, “Establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes”; y por último, “Identificar el nivel de correlación entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes”; y como objetivo general se encuentra: “Determinar el nivel de relación entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022”.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Los antecedentes son importantes en un estudio de investigación, sirve como referencia para guiar el estudio de las variables, y aportan información que se relacionan con los resultados del presente estudio, tiene como finalidad examinar los resultados que se asimilan entre las variables comunicación interpersonal y satisfacción laboral. Los antecedentes se explicitan desde del contexto internacional, nacional y local, respectivamente.

En el escenario internacional, Salazar et ál. (2021) en su artículo de investigación: “Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen”, Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo de descriptiva-correlacional, de diseño no experimental; expresan que, el clima organizacional es desfavorable, lo cual es autoritario y explotador con los trabajadores; además, existe una precaria comunicación y no se fijan en las metas de los colaboradores, generando una insatisfacción laboral. Por lo tanto, se percibe un mal clima organizacional, por causa de un mal liderazgo, generándose insatisfacción laboral en los trabajadores.

Govea y Zuñiga (2020) en su artículo científico sobre: “El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios”. Investigación cuantitativa, de tipo de descriptiva-correlacional, de diseño no experimental, se aplicó a 40 colaboradores con el instrumento cuestionario; mencionan que, 24 trabajadores implican en el buen clima organizacional, debido que tienen casi la misma edad, permitiendo una excelente relación personal; el 32 personales se sienten satisfechos, ya que los directivos generan una buena comunicación interpersonal y da incentivos monetarios por su productividad. Por tal sentido, existe un clima organizacional efectivo, empleándose una comunicación interpersonal y satisfacción laboral.

Según Jaramillo (2018) en su estudio: “La comunicación interpersonal hospitalaria como herramienta para la satisfacción del usuario”, [Tesis de maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental, se estableció la muestra para 196 pacientes, aplicando el cuestionario. La autora concluye: que, los médicos reciben capacitaciones para brindar un buen servicio; el 30% de usuarios se sienten satisfechos, donde percibe confianza y respetan sus opiniones y decisiones; asimismo, se optimiza una comunicación interpersonal y satisfacción entre médicos y usuarios. Por lo tanto, los usuarios se sienten satisfecho por los servicios que les brindan y emplea una optimización en comunicación con los médicos.

Asimismo, Wilches (2018) en su obra titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia”, [Tesis de maestría], Universidad Externado de Colombia. Investigación de enfoque mixto, de tipo descriptivo-correlacional, de diseño No experimental, se aplicó un cuestionario a una muestra de 40 trabajadores. La autora concluye: existe un clima organizacional eficaz y satisfacción laboral, donde los jefes tiene buen liderazgo, generando una eficiente relación, motivación e incentiva a los trabajadores que mejoren sus capacidades y habilidades para el desarrollo de sus actividades. Por tal razón, se vive un buen clima organizacional, un liderazgo positivo, promoviendo satisfacción laboral.

Rodríguez (2018) en su investigación: “El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor”, [Tesis de titulación], Universidad Central de Ecuador. Enfoque cuantitativo, tipo descriptiva-correlacional y diseño no experimental, la muestra es de 60 trabajadores y como instrumento un cuestionario. La autora concluye: existe un buen clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores, generando un entorno armónico y felicidad; los usuarios se sienten muy satisfecho en sus labores; asimismo, los directivos le faltan motivar y dar reconocimiento, esto refleja una insatisfacción. Por ende, se percibe un clima organizacional efectivo y satisfacción en los trabajadores, pero pide más motivación y reconocimiento a la directiva.

En el ámbito nacional, Ynocencio et ál. (2021) en su artículo de investigación: “Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Andina del Cusco”. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental, la muestra se realizó para 111 trabajadores aplicando el cuestionario; mencionan que, existe un buen clima organizacional y satisfacción laboral, generando buena relaciones sociales, comunicación efectivo, toma de decisiones, buena imagen gerencial; el 57% en el clima organizacional es “favorable” y el 36% “medio favorable”; el 63% se encuentran satisfecho en sus actividades. En conclusión, existe un clima organizacional positiva, donde se percibe una relación personal y comunicación eficaz, generando satisfacción en los administrativos.

Según Talavera et ál. (2021) en su artículo científico: “Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú”. De enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental, se estableció la muestra para 76 colaboradores, y se utilizó como instrumento el cuestionario; señalan que, el 99% de los colaboradores se encuentran medio motivados, por medio extrínseco y intrínseco; además, el 38% se sienten una regular satisfacción laboral, influyendo en la condición laboral, relaciones humanas, comunicación, puesto laboral, beneficios, remuneraciones, supervisión, promoción y capacitación. Por lo tanto, en la entidad se clima una motivacion regular, promoviéndose un ambiente moderada de satisfacción laboral en los trabajadores.

Brioso (2020) en su obra titulada: “Comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de San Marcos, provincia de Huari - 2019”, [Tesis de pregrado], Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. Enfoque mixto, tipo correlacional y diseño no experimental, la muestra se estableció para 191 trabajadores, se utilizó el cuestionario. El autor concluye: que, los colaboradores genera motivación, solidaridad y empatía sin importar las diferencias, influyendo su desempeño laboral; el usuario se enfoca en las conductas de sus compañeros; asimismo, emplean una buena comunicación interpersonal, promoviendo un entorno armónico. En tal sentido, los colaboradores desempeñan positivamente sin importar las diferencias y generan una buena comunicación interpersonal.

Del mismo modo, Saldarriaga (2019) en su investigación: “Comunicación interna y Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019”, [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo, Perú. Enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental, la muestra se realizó para 40 trabajadores, como instrumento - cuestionario. El autor concluye: que, el 90% se genera una regular comunicación interna, el 10% se emplea en buena y no existe una mala comunicación; el 93% se encuentran una regular satisfacción laboral, el 7% un nivel alto y no existe una insatisfacción laboral. En tal sentido, los trabajadores emplean una regular comunicación interna, generándose satisfacción laboral moderada en la entidad.

Asimismo, Padilla (2019) en su estudio: “Comunicación interpersonal y la satisfacción laboral del personal de las agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018”, [Tesis de titulación], Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. Enfoque mixto, tipo correlacional transversal y diseño no experimental, la muestra se estableció para 27 trabajadores, aplicó un cuestionario. La autora concluye: que los jefes de las agencias del Banco de la Nación de Huara desarrolla una regular comunicación a sus trabajadores de una forma no entendible y clara; asimismo, por el poco apoyo y dándose una satisfacción laboral moderada. Por lo tanto, existe una relación regular en comunicación interpersonal y satisfacción laboral en las entidades.

En el escenario local, se cita a Palas (2021) en su hallazgo: “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de entidades financieras Crediscotia y Scotiabank del distrito de Tumbes – 2019”, [Tesis de pregrado], Universidad Nacional de Tumbes. Enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental, se estableció la muestra para 27 colaboradores y de instrumento mediante un cuestionario. El autor concluye: los colaboradores se encuentran con estrés laboral e insatisfacción laboral; el 63% tienen estrés laboral muy alto; el 33% se encuentran muy insatisfecho en su puesto de trabajo, la influencia del líder, respaldo de grupo y falta de cohesión, ocasionándose un estrés elevado. Por lo tanto, los trabajadores se categorizan con estrés muy alto, generándose insatisfacción en su puesto de trabajo.

Sandoval (2020) en su obra titulada: “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020”, [Tesis pregrado], Universidad Nacional de Tumbes. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental, transversal, se aplicó un cuestionario a una muestra de 42 participantes. El autor concluye: que, existe una comunicación interna y desempeño laboral saludable; el 71% la directiva genera una buena comunicación, influyendo un buen desempeño laboral en los trabajadores a través de relaciones interpersonales y medios digitales; además, genera solidaridad, motivación, consejos y capacita a sus trabajadores. Por lo tanto, la directiva emplea una comunicación eficiente a sus personales, permitiendo a que ejercen un buen desempeño laboral en la entidad.

Escobedo y Segovia (2020) en su estudio: “Comunicación asertiva como técnica del liderazgo efectivo en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, provincia De Zarumilla, región Tumbes, 2019”, [Tesis de titulación], Universidad Nacional de Tumbes. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transversal, la muestra se estableció para 57 trabajadores y aplicó el cuestionario. Los autores concluyen: existe una buena comunicación asertiva y liderazgo positivo, generando una retroalimentación, escucha opiniones y colabora en las emociones; asimismo, brindan sabiduría, poder, seguridad y guía a los trabajadores a que desempeñe su labor satisfactoriamente. En tal sentido, los jefes tienen un buen liderazgo y genera una comunicación asertiva eficaz, promoviendo satisfacción en los trabajadores.

Asimismo, Cabrera y Peña (2020) en su investigación: “Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020”, [Tesis de titulación], Universidad Nacional de Tumbes, Perú. Enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transversal, la muestra se dio a 30 colaboradores y como instrumento aplicó el cuestionario. Las autoras concluyen: el 73% de trabajadores se encuentran satisfecho y el 63% desempeña laboralmente; el 57% en las funciones y el sueldo, y el 67% de las condiciones y las oportunidades tienen un alto nivel, respectivamente. En conclusión, los trabajadores

desempeñan su laboral de manera óptima, ocasionando una satisfacción laboral saludable en la entidad.

Finalmente, Cordero y Silva (2019) en su obra titulada: "Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019", [Tesis de pregrado], Universidad Nacional de Tumbes. Enfoque cuantitativo, tipo descriptiva-correlacional y diseño no experimental, la muestra se aplicó para 35 trabajadores y como instrumento un cuestionario. Los autores concluyen: que, los trabajadores se encuentran motivados y satisfechos en la organización; además, las necesidades, seguridad y estimación influye en la motivación; del mismo modo, el comportamiento laboral, la buena estabilidad, las relaciones interpersonales, el respeto, dignidad y el buen trato, ocasiona una excelente satisfacción. En conclusión, se ambienta una motivación eficaz y satisfacción laboral en los trabajadores de la entidad.

Hernández et ál. (2006) definen que la base teórica es: "un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio" (p. 64). La literatura ayuda a documentar y fortalecer la investigación, agregando valor a la literatura existente.

Comunicación. Según Chiavenato (2006) define que la comunicación es: "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (p.110). De igual modo, Fonseca (2000) menciona que comunicar es lograr compartir de uno mismo; además, es un modo racional y emocional específico del individuo que surge de la necesidad de estar en contacto con las demás personas, intercambiando opiniones e ideas que obtienen significación conforme con experiencias habituales o previas comunes.

Por lo tanto, la comunicación es el intercambio de mensajes que se realiza entre dos o más personas, y es un proceso de reciprocidad que transmite informaciones, datos y opiniones sobre un determinado tema.

Elementos de la comunicación. La comunicación se da mediante un emisor y un receptor de manera que transmite información. Para Hofstadt (2021) señala que los elementos de la comunicación son: Emisor, receptor, mensaje, códigos, canal, contexto, ruido, filtro y retroalimentación. Puesto que, estos elementos permite transmitir un mensaje de manera clara y precisa.

Tipos de comunicación. Según La comunicación (2016) existe tres tipos de comunicación, son lo siguiente:

Comunicación oral. Esta comunicación se realiza al momento que hablamos y a través de la voz, por ejemplo, como pláticas, discusiones, discursos, entre otros. Al momento de comunicarnos de forma oral, se produce claridad, fluidez y entendimiento por medio del receptor.

Comunicación no verbal. Esta comunicación se realiza con los movimientos corporales, y a veces se relaciona con la comunicación oral. Cada vez o al momento que interactuamos, realizamos movimientos corporales, por ejemplo, como las sonrisas, al saludar a alguien, cuando se despiden, entre otros.

Comunicación escrita. Esta comunicación se realiza mediante símbolos a través de diversos dispositivos, por ejemplo, como correo electrónico, celular, periódicos, entre otros. Su ventaja es que, si el mensaje o información no se entiende con claridad y enviado por el emisor, lo puede recibir el receptor las veces que requiera para comprenderlo, y su desventaja es que tarda mucho para estar comunicándose a través de la escritura.

Niveles de comunicación. Asimismo, La comunicación (2016) menciona los cinco niveles de comunicación de esta manera:

Comunicación grupal. Este nivel de comunicación se lleva a cabo entre dos o más personas que se comunican de un tema específico.

Comunicación masiva. Este nivel se realiza en un grupo muy amplio mediante los medios de comunicación.

Comunicación organizacional. Este nivel de comunicación el mensaje o información que se lleva a cabo dentro de una organización ya sea de manera ascendiente o descendente, y es muy importante porque puede ayudar a cumplir las actividades laborales de una organización.

Comunicación intrapersonal. Este nivel de comunicación la persona se interactúa con uno mismo.

Comunicación interpersonal. Este nivel las personas interactúan cara a cara, se realiza contacto físico y utilizan los cinco sentidos.

Comunicación interpersonal. Whetten y Cameron (2016) definen que la comunicación interpersonal es un gran recurso que permite comprender y relacionarse con los compañeros del trabajo, promueve el desarrollo y satisfacción en la organización; asimismo, Sánchez (2015) menciona que la comunicación interpersonal es un proceso que tiene como propósito esencial la transferencia y a la vez compartir, algún tipo de información entre dos o más personas

De acuerdo con Bateman y Snell (2009) conceptualiza que la comunicación interpersonal es la transmisión de información, significado y concepto de una persona a otro a través del trabajo.

Por tal sentido, la comunicación interpersonal es esencial y fundamental para la persona en su entorno laboral, y es el cimiento de la construcción de su personalidad y satisfacción laboral en una organización.

Tipos de comunicación interpersonal. Según Kayo (2017) refiere que existen dos tipos de comunicación interpersonal:

Comunicación interpersonal directa. La comunicación que se genera en las organizaciones deber ser entendibles, claros y concisos tanto escrita como palabra hablada.

Comunicación interpersonal indirecta. En las organizaciones también se emplea una serie de canales indirectos en la comunicación que muestra a la persona sus sentimientos, emociones, motivaciones y deseos.

Importancia de la comunicación interpersonal. Según la Agencia de Marketing Comunicare (2022) menciona que la comunicación interpersonal es muy fundamental en las organizaciones y se debe contar con un canal eficaz entre dos o más personas, que sea clara y fluida la comunicación al momento de relacionarse y esto permite satisfacción en ambos individuos.

Características de la comunicación interpersonal. Ramos (2014) señala las importantes características de la siguiente manera:

Se origina entre dos individuos que están cerca físicamente.

Los dos individuos que participan de la interacción producen de forma sincrónica en la actitud del otro individuo.

Los individuos que participan en la comunicación interpersonal originan mensajes o informaciones como respuesta a lo que indica en la conversación del otro individuo.

Se maneja acciones como gestos, contacto visual, expresiones verbales, tacto y posturas para interactuarse con otro individuo.

En tal sentido, las características de la comunicación interpersonal se llevan mediante acciones que debe realizar el individuo para una comunicación, y la actitud que tiene con otros individuos influye al momento de interactuarse o comunicarse.

Proceso de la comunicación interpersonal. Los individuos inician normalmente con un estado insustancial cada vez más complejo al momento de placer o satisfacer sus necesidades. Según García (1996) menciona el proceso de comunicación interpersonal de esta manera:

Para que la comunicación interpersonal sea satisfactoria depende de si nosotros y nuestros interlocutores estamos psicológicamente cómodos con el grado en el que nos ayudamos a satisfacer nuestras necesidades y con el nivel de interacción que significa nuestra relación. Podemos tener una relación satisfactoria y gratificante, desde el conocimiento a la intimidad. Hay que señalar que los primeros encuentros de comunicación inter-personal, con frecuencia están influidos por predicciones basadas en

variables predominantemente no verbales. A menudo se basan en experiencias anteriores, y los primeros comentarios durante el encuentro se conducen a identificar puntos en común entre los dos interlocutores. (p.10)

Ventajas y desventajas de la comunicación interpersonal. Según Euston (2019) se da lo siguiente:

Las ventajas que existe: Es una comunicación directa entre dos personas, de manera eficiente y eficaz, que se transmite información, significados y conceptos que se traslada de un lugar a otro; además, es una red de comunicación que su función es tomar decisiones.

Las desventajas que existen: Cuando se envía una información o mensaje a varias personas al mismo tiempo, no es la mejor opción la comunicación interpersonal; además, lo que se informa no se puede ser demostrado, evidenciado ni menos borrado, y se puede presentar barreras negativas que aflijan el mensaje.

Dimensiones de la comunicación interpersonal. Según Whetten y Cameron (2016) indican que si la persona tiene una buena comunicación interpersonal posee la capacidad de poder interactuar y opinar; además, relacionarse con grupos de personas de diferentes funciones o cargos. De esta manera, los autores mencionan que las dimensiones para medir la comunicación interpersonal son:

Comunicación de apoyo. Esta dimensión se comunica para expresar de forma decente, honesta y precisa, especialmente en situaciones difíciles o complejas, sin ser mostradas en las relaciones interpersonales. Sus indicadores son los siguientes:

Consultoría. Los jefes comparten información, consejos y sugerencias o instauran esquemas para apoyar y ayudar a los empleados a mejorar sus capacidades y habilidades laborales.

Coaching. Ayudan a resolver dificultades o problemas relacionados con su personalidad, su nivel de comprensión, sus emociones y sentimientos.

Capacidad de escucha. Escuchar y manifestar de manera eficiente a las declaraciones de los empleados, y es muy importante como la transmisión de información o mensajes de apoyo.

Ganar poder e influencia. En esta dimensión la directiva se comunica a su personal por medio de las relaciones interpersonales, formando una admiración, estimación y respeto. Sus indicadores son los siguientes:

Ganar poder. Se acumula por medio de relaciones tanto horizontales como verticales según las funciones y de la ubicación del empleado.

Ejercer influencia. Es asegurar la aprobación de los demás empleados para trabajar unidos, y así, lograr los objetivos.

Incrementar autoridad. Es el potencial de la directiva para ayudar en la actitud y comportamiento de los empleados.

Manejo de conflictos. Esta dimensión expone como el trabajador resuelve y soluciona los problemas que se fomenta u ocasiona en su campo laboral, mejorando mediante las relaciones interpersonales. Sus indicadores son los siguientes:

Identificación de las fuentes. Se da mediante la conducta y comportamientos agresivos o ásperos del individuo, y esto ocasiona enfrentamientos interpersonales.

Selección de estrategias. Los individuos mediante las cinco estrategias como coacción, complacencia, evasión, compromiso y colaboración van obtener las repuestas ante los enfrentamientos interpersonales.

Resolución de confrontaciones. La directiva de una organización utiliza más la estrategia de colaboración porque desarrolla su destreza y describe las conductas o comportamiento de los empleados, para resolver los enfrentamientos interpersonales.

Motivación. En esta dimensión se refiere a la motivación que el trabajador puede ocasionar a sus compañeros a través de las relaciones interpersonales. Sus indicadores son los siguientes:

Diagnóstico de un bajo desempeño. El nivel bajo del empleado en su desempeño laboral es por causa de deficiencia y escasez de motivación.

Creación de un entorno motivador. Las entidades pelean por retener a sus excelentes empleados para motivarlos a que tengan un nivel alto rendimiento.

Recompensas de logros. Los empleados que tiene alto rendimiento en su trabajo y son la clave en el éxito de una organización, deben ser recompensados por sus logros y mantenerlos satisfecho.

Satisfacción laboral. Robbins y Judge (2017) definen que la satisfacción laboral se da mediante el comportamiento y actitud en los trabajadores, permitiendo emociones positivo respectivo a un puesto de trabajo que muestra la apreciación de sus capacidades y habilidades; de la misma manera, Hellriegel (2009) indica que la: “satisfacción laboral es un conjunto de numerosas actitudes que se adoptan ante los diversos aspectos del trabajo y representa una actitud en general” (p.56).

Por tal sentido, la satisfacción laboral se da mediante la comunicación, relación, expresión y desempeño que ejerce la persona en su campo laboral, y muestra su rendimiento si es positivo o negativo.

Efectos de la satisfacción laboral. Según Robbins y Judge (2017) señalan los siguientes:

Desempeño laboral. El individuo desempeña laboralmente mejor si se siente más satisfechos, y las entidades u organizaciones que cuenta con más trabajadores satisfechos suelen ser más activos y eficaces que con menos trabajadores.

Comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO). Algo lógico aceptar que la satisfacción laboral debería ser muy importante para el comportamiento de ciudadanía organizacional. Efectivamente hablan los personales de CCO concerniente de sus entidades u organizaciones, otros aportan de las expectativas que van más allá de su puesto de trabajo. Además, exhortan las convicciones que posee una analogía

sobria con el comportamiento de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral, así también, las personas más satisfechas con su puesto laboral son más atraídas para adquirir un comportamiento de los personales de la organización o entidad.

Satisfacción del cliente. Impacientarse por agradar y simpatizar a los clientes, el servicio de las organizaciones por medio de los jefes es discreto, y averiguar si la satisfacción de los trabajadores se relaciona de forma efectiva con la satisfacción de los clientes. En sí la respuesta, en la línea frontal de contacto directos se encuentran con los clientes; asimismo, amplían los trabajadores satisfechos con la honestidad y lealtad y con la satisfacción de los clientes.

Satisfacción de vida. Actualmente, se considera la satisfacción laboral como espacio extraño a la satisfacción de vida; no obstante, es factible que se vincule más de lo que cree las investigaciones para explicar que la satisfacción laboral está correlacionada positivamente con la satisfacción de vida, que las actitudes y experiencias desconciertan las tradiciones y como se distingue en el trabajo. Asimismo, algunas investigaciones afirman que las personas difieren sentirse menos satisfechos con su vida en el tiempo que están sin trabajo. Para la mayoría de las personas la labor es propia de la vida, dependa racional, en casos como su satisfacción laboral.

Efectos de la insatisfacción laboral. Asimismo, Robbins y Judge (2017) señalan las cuatro controversias de los trabajadores en la insatisfacción laboral, de la siguiente manera:

Voz. Implica optimizar las situaciones de forma activa y constructiva, abarcando proposiciones de mejora, con la directiva un análisis de los problemas y alguna manera la asesoría sindical.

Lealtad. Espera con calma la respuesta de lealtad, no obstante, satisfecho que mejoren las circunstancias, incluso interactuando a beneficio de la organización frente las críticas y murmuraciones externas, con la manifestación de que la directiva está “realizando las cosas correctas”.

Negligencia. Apaciblemente consiente la respuesta negligencia que agraven las situaciones, pequeño esfuerzo, alto errores y manifestar impuntualidad ausentismo o crónicos.

Salida. Destina la conducta para renunciar la organización, en busca de un nuevo empleo o trabajo.

Dimensiones de la satisfacción laboral. Robbins y Judge (2017) mencionan que, la satisfacción laboral es la expresión de sentimiento, emoción y efecto en relación del trabajo, y que surge de la apreciación de las características; además, solicita la interacción entre trabajadores y jefes para lograr conseguir reglas y políticas organizaciones, en situaciones y desempeño laborales. De esta manera, los autores mencionan que las dimensiones para medir la satisfacción laboral son:

Relaciones entre pares. Esta dimensión se fomenta la relación a través de la confianza y compañerismo, intercambiando ideas, pensamientos y comportamiento, adoptándose las normas de la organización. Sus indicadores son: interacción y clima laboral.

Naturaleza del trabajo. Esta dimensión muestra el nivel de desempeño del trabajador a través de las actividades y funciones que realiza dentro de la entidad. Sus indicadores son: procedimientos y actividades de desarrollar.

Oportunidades de desarrollo. Esta dimensión se refiere los bienes que brinda la directiva a sus trabajadores para que desarrollan profesionalmente en la organización. Sus indicadores son: capacitaciones y ascenso.

Salario. Esta dimensión permite la retribución del trabajador por facilitar sus servicios profesionales en la entidad. Sus indicadores son: salario actual e incentivo.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. MÉTODOS

3.1.1. Hipótesis de investigación

Hi: Existe relación significativa entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.

3.1.2. Definición y operacionalización de las variables

Definición conceptual

Variable 1: Comunicación interpersonal. Larrea (2020) menciona que la comunicación interpersonal permite relacionarse entre dos o más personas que intercambian información, ideas y emociones en una organización.

Variable 2: Satisfacción laboral. Duran et ál. (2021) mencionan que la satisfacción laboral es: “un sentimiento de relativo placer o dolor que difiere de los pensamientos objetivos y las intenciones del comportamiento” (p. 228).

Definición operacional

Variable 1: Comunicación interpersonal. Esta referida a optimizar el proceso de comunicación para que los trabajadores tengan una buena relación interpersonal, y así, lograr un ambiente de satisfacción en la entidad; asimismo, con el propósito de determinar el nivel de comunicación interpersonal se evaluó las dimensiones: comunicación de apoyo, ganar poder e influencia, manejo de conflictos y motivación.

Variable 2: Satisfacción laboral. Esta referida a percibir el comportamiento y actitud de los usuarios internos a través de sus actividades labores; además, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral se evaluó las dimensiones: relaciones entre pares, naturaleza del trabajo, oportunidades de desarrollo y salario.

Matriz de operacionalización de las variables

Cuadro 1: Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 Comunicación interpersonal	Comunicación de apoyo	- Consultoría - Coaching - Capacidad de escucha	Escala Likert Ordinal
	Ganar poder e influencia	- Ganar poder - Ejercer influencia - Incrementar poder	
	Manejos de conflictos	- Identificación de los fuentes - Selección de estrategias - Resolución de confrontaciones	
	Motivación	- Diagnóstico de un bajo desempeño - Creación de un entorno motivador - Recompensas de logros	
VARIABLE 2 Satisfacción laboral	Relaciones entre pares	- Interacción - Clima laboral	
	Naturaleza de trabajo	- Procedimientos - Actividades de desarrollar	
	Oportunidades de desarrollo	- Capacitaciones - Ascenso	
	Salario	- Salario actual - Incentivos	

Fuente: Adaptado en la teoría de Whetten y Cameron (2016) y de Robbins y Judge (2017).

Métodos: Para realizar el presente estudio de investigación, se planteó el método analítico, sintético, inductivo y deductivo.

Método analítico. Según Rodríguez y Pérez (2017) definieron que el método analítico es: “un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes” (p. 186).

El método analítico es importante porque permite analizar con minuciosidad la revisión literaria, de descomponer cada una de las partes que se relacionan con las variables, con el objetivo de estudiar de una manera profunda a las variables comunicación interpersonal y satisfacción laboral.

Método sintético. Asimismo, Rodríguez y Pérez (2017) describieron que el método sintético es: “la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad” (p. 186).

Método inductivo. De acuerdo con Bernal (2010) señaló que el método inductivo es: “el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general” (p.59).

Es necesario este método para utilizarlo en el proceso y analizar tanto en el cuestionario y como la interpretación obtenida de la información.

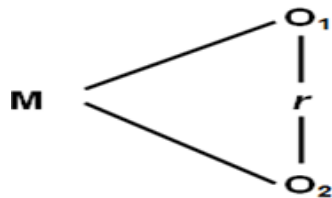
Método deductivo. Finalmente, Bernal (2010) refirió que el método deductivo consiste en: “tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (p.59).

3.1.3. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es por la finalidad básica, enfoque cuantitativo y tipo de investigación correlacional. Según Álvarez (2020) mencionó que la investigación es *básica* porque orienta a obtener un conocimiento nuevo de manera sistemático, con la única finalidad de aumentar el conocimiento de un entorno concreto; del mismo modo, Hernández et ál. (2010) definieron que el *enfoque cuantitativo* es para medir las variables o probar las hipótesis que se utiliza a través de recolección de datos, con fundamento o base tanto medición numérica como análisis estadístico para probar teorías y determinar esquemas de conducta; asimismo, Mejía y Morán (2017) describieron el tipo de investigación *correlacional* en percibir la relación entre dos variables o más en un entorno en específico.

La investigación es de diseño No experimental, de corte transversal y prospectivo. Según Hernández et ál. (2014) indicaron que el diseño *No experimental* se ejecuta sin la manipulación de las variables y solamente se perciben los fenómenos en su contexto o ambiente natural para analizarlos; asimismo, Mejía y Morán (2017) mencionaron que *corte transversal* son: “investigaciones que estudian un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado” (p.75). Finalmente, Álvarez (2020) describió que es *prospectivo* cuando al estudiarse el fenómeno tenga en el presente - causa y en el futuro - efecto.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra constituida por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.

O₁ = Observación de la comunicación interpersonal en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.

O₂ = Observación de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.

r = Relación entre las variables de estudio O₁ o O₂.

3.1.4. Población, muestra y muestreo

Población muestral. Vara (2012) mencionó que, si la población de estudio es reducida y tiene acceso sin impedimentos, es útil trabajar con toda la población de estudio. Por lo tanto, la unidad de análisis es pequeña, es decir, es una población muestral porque no se realiza el cálculo de muestra.

La población de estudio, se constituye por 77 trabajadores de ambos sexos de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 2. Distribución de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.

	Sexo		N° de trabajadores
	M	F	
Nombrado	9	8	17
Contratado	3	2	5
Designado	5	9	14
Contrato administrativo de servicios (CAS)	19	22	41
Total	36	41	77

Fuente: Oficina de administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.

3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Según Casas et ál. (2003) indicaron que la técnica permite adquirir y elaborar datos de forma rápida y eficaz, se usa como métodos de investigación. La *técnica* de estudio se utilizó la encuesta, pues, facilita recolectar o recoger datos de manera objetiva y confiable acerca de los comportamientos del grupo de estudio por medio del vínculo o relación directa entre las variables comunicación interpersonal y la satisfacción laboral.

Del mismo modo, Hurtado (2000) refirió que el instrumento: “agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p.469). En el presente estudio el *instrumento* se recopiló información a través del cuestionario, que sustentó la validez y confiabilidad de la técnica mediante una serie de ítems o preguntas, la cual accedieron evaluar la problemática de la investigación. Del mismo modo, el cuestionario como instrumento se estableció por 66 Ítems, con escala de Likert de tipo ordinal, pues, constituye una serie de niveles de medición que manifiestan comportamientos, acorde a la relación entre las variables comunicación interpersonal y satisfacción laboral.

3.1.6. Validez y confiabilidad del instrumento

Según Hernández et ál. (2014) describieron la *validez* como el grado en que un cuestionario como instrumento evalúa las variables de estudio que pretende calcular o medir. En la investigación, el instrumento de medición fue evaluado y valorado mediante un “juicio de expertos”, al cual se formó por tres profesionales, basándose uno de ellos en el campo de las comunicaciones, el cual despliega los conocimientos acerca del problema estudiado; además, de un profesional especialista de lingüística, y por último de un profesional conocedor de metodología de la investigación, con el fin que los resultados adquiridos de la investigación sean válidos, confiables y objetivos.

Asimismo, Hernández et ál. (2014) definieron que la *confiabilidad* es el nivel o grado al momento que el instrumento-cuestionario obtiene resultados coherentes y consistentes. Para lograr la confiabilidad del cuestionario de la investigación se empleó una prueba piloto a 20 trabajadores, utilizando el cálculo de la escala de Alfa de Cronbach con el rango de 0.8 – 1.0., para ser aceptada y aplicado en el cuestionario para obtener resultados tanto consistentes como coherentes; del mismo modo, el instrumento del cuestionario fue evaluado, con la finalidad de encontrar la confiabilidad en la estructura y precisión de las preguntas, obteniendo el grado de complejidad.

3.1.7. Procedimientos de recolección de datos

Para la mediación, se requirió el permiso de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, se coordinaron el día y la hora con la directora y los trabajadores para la aplicación del cuestionario en la institución. Más adelante se procedió a darle conocimiento del objetivo del proyecto de investigación. El cuestionario se dio de forma presencial y en un tiempo de 20 minutos, aplicado por única vez y de manera anónima. Asimismo, se elaboró una matriz de datos en el programa Excel 2013.

3.1.8. Métodos de análisis de los datos

Análisis de datos. Se trabajó en dos aspectos:

Análisis descriptivo. Se usó la base de datos el cual se conforma en las dimensiones y sus respectivos indicadores de las variables comunicación interpersonal y satisfacción laboral; además, se empleó el programa Excel 2013 para ordenar todos y cada uno de los resultados de las variables con sus dimensiones e indicadores de estudio; asimismo, se elaboró los cuadros y figuras estadísticos en base a los objetivos planteados en la investigación para la interpretación de los resultados.

Análisis inferencial. Se usó el programa SPSS versión 22, para obtener la confiabilidad del Alfa de Cronbach se determinó con el valor de 0.882, asumiendo la validez del instrumento-cuestionario de la investigación; del mismo modo, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnow, siendo su P_valor de 0.000; asimismo, para comprobar la hipótesis de la investigación, se utilizó la base estadística Rho Spearman, con la finalidad que sea aceptada la hipótesis de investigación, debe ser el valor de 0.05 hacia abajo; en caso contrario, se aceptará la hipótesis nula.

3.2. MATERIALES

Durante la elaboración del estudio, se usó el material de oficina, las cuales son: Lapiceros, hojas bond, corrector, entre otros. De la misma manera, se requirió una laptop y una impresora para imprimir los 77 cuestionarios.

Además, para la medición de las variables, dimensiones, indicadores y la verificación de la hipótesis de investigación a través del instrumento-cuestionario, se utilizó el SPSS versión 22 y el Microsoft Excel 2013, cuyo fin de elaborar e interpretar los análisis de los datos adquiridos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

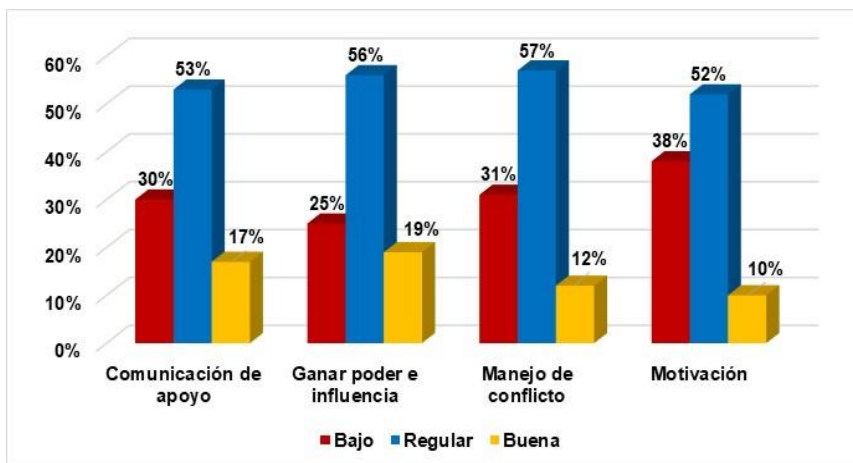
Los resultados de la investigación científica, contribuye a logro de los objetivos y a la obtención de nuevos conocimientos y a la comunidad científica, con la finalidad de determinar el comportamiento de las variables de estudios.

Cuadro 3: Resultados del comportamiento de la variable comunicación interpersonal de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.

	Comunicación de apoyo		Ganar poder e influencia		Manejo de conflictos		Motivación		Total Variable	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	23	30%	19	25%	24	31%	29	38%	22	29%
Regular	41	53%	43	56%	44	57%	40	52%	47	61%
Buena	13	17%	15	19%	9	12%	8	10%	8	10%
Total	77	100%	77	100%	77	100%	77	100%	77	100%
Dimensión: Valoración cualicuantitativo	Regular 12		Regular 12		Regular 12		Regular 11			
Variable: Valoración cualicuantitativo	Regular 12									

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.

El cuadro 3, muestra las dimensiones de la variable comunicación interpersonal; en el que se observa que el mayor porcentaje (61%) de los trabajadores obtuvieron un promedio “Regular” en toda las dimensiones, y los demás obtuvieron en un nivel “Bajo”, y solo un 10% de ellos tiene una calificación “Buena”; lo que implica que se tiene que fortalecer estas dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.



Fuente: Cuadro 3

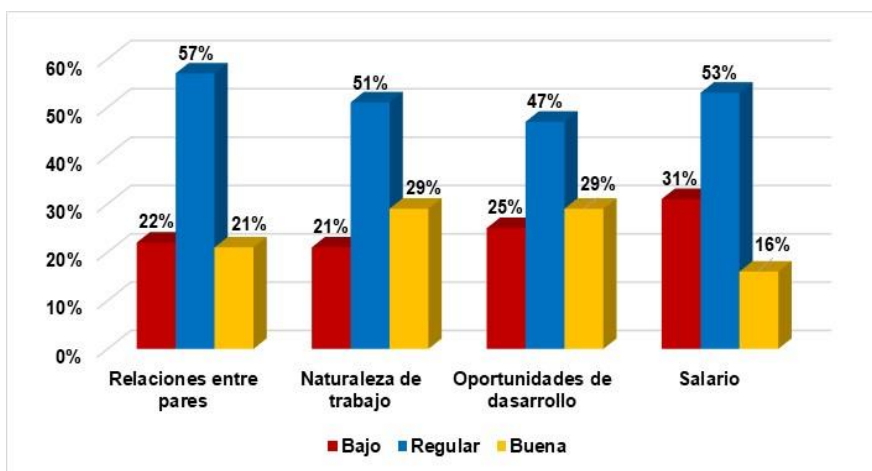
Figura 1: Distribución porcentual del comportamiento de la variable comunicación interpersonal de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.

Cuadro 4: Resultados del comportamiento de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.

	Relaciones entre pares		Naturaleza de trabajo		Oportunidades de desarrollo		Salario		Total Variable	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	17	22%	16	21%	19	25%	24	31%	15	19%
Regular	44	57%	39	51%	36	47%	41	53%	52	68%
Buena	16	21%	22	29%	22	29%	12	16%	10	13%
Total	77	100%	77	100%	77	100%	77	100%	77	100%
Dimensión: Valoración cualicuantitativo	Regular 12		Regular 12		Regular 12		Regular 12			
Variable: Valoración cualicuantitativo	Regular 12									

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.

El cuadro 4, muestra las dimensiones de la variable satisfacción laboral, en el que se aprecia que el mayor porcentaje (68%) de los trabajadores expresa una satisfacción laboral "Regular", coincidiendo con la variable comunicación interpersonal.



Fuente: Cuadro 4

Figura 2: Distribución porcentual del comportamiento de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.

Cuadro 5: Correlación y prueba de hipótesis entre las variables comunicación interpersonal y la satisfacción de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.

Correlaciones: Rho Spearman			
		V1: Comunicación interpersonal	V2: Satisfacción laboral
V1: Comunicación interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	0,437**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	77	77
V2: Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,437**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	77	77

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados de las variables comunicación interpersonal y satisfacción laboral.

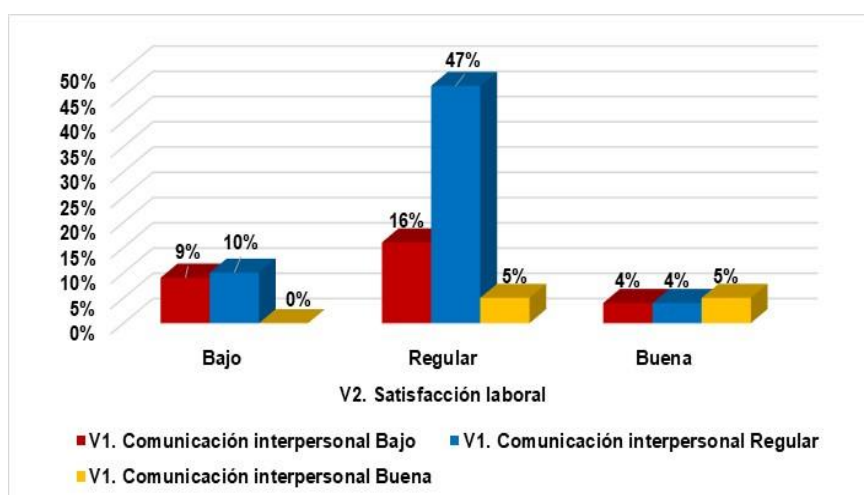
El cuadro 5, se observa el coeficiente de correlación de las variables comunicación interpersonal y satisfacción laboral. En que se observa resultado del coeficiente de correlación, según Rho Spearman es de 0.437, calificándose como una correlación positiva moderada (Regular). Asimismo, los resultados de la prueba de hipótesis es 0.000, cuyo valor es menor al nivel de significancia de de 0.05; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación (Hi), que muestran que existe relación significativa entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022; y se rechaza la hipótesis nula.

Cuadro 6: Nivel de relación entre las variables comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.

		Variable 2: Satisfacción laboral								Valoración de cualicuantitativo de la V1	Valoración de cualicuantitativo de la V2
		Bajo		Regular		Buena		Total			
Variable 1: Comunicación interpersonal		f	%	f	%	f	%	f	%		
	Bajo	7	9	12	16	3	4	22	29		
	Regular	8	10	36	47	3	4	47	61	Regular (12)	Regular (12)
	Buena	0	0	4	5	4	5	8	10		
	Total	15	19	52	68	10	13	77	100		
Valoración cualicuantitativa de la relación de las variables:										Regular (12)	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.

El cuadro 6, muestra la relación entre comunicación interpersonal y satisfacción laboral; donde el 47% de trabajadores autocalifica un nivel de relación “Regular” en ambas variables, el 16% perciben un nivel “Bajo” en comunicación interpersonal y “Regular” en satisfacción laboral, y el 10% se categorizan un nivel “Regular” en comunicación interpersonal y “Bajo” en satisfacción laboral; encontrándose en la escala cualicuantitativa como “Regular” (12 puntos).



Fuente: Cuadro 6

Figura 3: Distribución porcentual de la relación entre las variables comunicación interpersonal y la satisfacción de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.

4.2. DISCUSIÓN

En este apartado se estima la interpretación y la comparación con resultados de los estudios previos, analizando tanto las limitaciones como implicancias de la investigación; del mismo modo, compara la perspectiva de diversos autores, con la finalidad de encontrar diferencias o similitudes entre los antecedentes de estudio y marco teórico.

Con respecto a la variable comunicación interpersonal, estas dimensiones alcanzaron un promedio “Regular” en los trabajadores, con una calificación de 12 puntos. Estos resultados se asemejan al estudio de Jurado et ál. (2020) quienes hacen mención que en diferentes instituciones públicas, los trabajadores desarrolla una regular comunicación interpersonal, debido a diversos factores como la carencia de liderazgo, escasez de apoyo y motivación moderada expresada por los trabajadores; se difiere con los resultados obtenidos de Brioso (2020) quien refiere que la Municipalidad distrital de San Marcos se refleja una comunicación interpersonal efectiva, donde los jefes se enfoca en las conductas de su trabajador, generando motivación y apoyo, influyendo un ambiente armónico en la organización; asimismo, los resultados obtenidos no coincide con el estudio de Jaramillo (2018) quien indica que los pacientes de la hospitalaria reciben una comunicación interpersonal eficaz por parte de los médicos, donde respetan las opiniones y decisiones, mostrando satisfacción en los usuarios por el buen servicio que les brindan en la hospitalaria. En tal sentido, para lograr una comunicación interpersonal eficaz es necesario que los jefes motiven y apoyen a sus trabajadores, con la finalidad de cumplir exitosamente con las metas que se propone la institución.

Del mismo modo, el nivel de la variable satisfacción laboral, al igual que la variable comunicación interpersonal tiene un nivel “Regular”. Estos resultados no se asemejan a los obtenidos por Chinchay et ál. (2022) quienes refieren que la insatisfacción laboral que expresan los colaboradores es por consecuencias de la falta de reconocimiento de la directiva, el bajo salario y la mala relación entre trabajadores; de igual forma, no concuerda con la investigación de Cabrera y Peña (2020) quienes hace referencia que los trabajadores de las Tiendas Curacao S.A se encuentran muy satisfechos por las condiciones y oportunidades

de desarrollo que brinda la directiva, permitiendo que sus colaboradores realice sus funciones de manera eficaz y reciban un buen sueldo por su desempeño laboral; además, no tiene similitud con el hallazgo de Wilches (2018) quien concluye que los jefes de la empresa minera Texas Colombia tienen un liderazgo afectuoso con sus trabajadores, porque promueve una buena relación e incentivan a que optimicen sus capacidades y habilidades para que cumple sus funciones de una manera satisfactoria. Por lo tanto, es importante que los jefes promuevan una excelente relación y brinden oportunidades de desarrollo profesional a sus trabajadores, y así, incentivar con reconocimientos de diferentes índoles por su buen desempeño, por ende, se reflejará un clima de satisfacción laboral.

En lo que respecta el coeficiente de correlación entre comunicación interpersonal y satisfacción laboral, utilizando la inferencia estadística de Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.437, el cual se categoriza como una correlación positiva moderada (Regular). Estas manifestaciones no coinciden con la pesquisa de Salazar et ál. (2021) quienes mencionan que en la empresa de Seguridad Covipen existe una relación deficiente entre clima organizacional y satisfacción laboral, ya que la directiva tiene un imagen autoritaria y explotadora con sus trabajadores, reflejando una insatisfacción laboral por causa de una inadecuada comunicación; de igual forma, no se asemejan con el estudio de Govea y Zuñiga (2020) quienes hace mención en su artículo científico que una empresa de servicios existe un buen clima organizacional, donde se emplea una comunicación interpersonal efectiva entre colaboradores y directiva, ocasionando un ambiente de satisfacción laboral saludable; por consiguiente, la Agencia de Marketing Comunicare (2022) refiere que es muy importante en las organizaciones se emplee una comunicación interpersonal eficaz, reflejando satisfacción laboral entre usuarios internos y externos de la entidad. En tal sentido, es fundamental que los procesos de la comunicación interpersonal se desarrollen de manera efectiva entre trabajadores para que se vea reflejado en la satisfacción laboral en la entidad.

Se determinó que la comunicación interpersonal y satisfacción laboral entre los trabajadores se ubican en un nivel “Regular” con un puntaje de 12. Los resultados obtenidos se asemejan con el estudio de Saldarriaga (2019) quien refiere que la comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Macate es de un nivel regular, debido que se percibe una carencia de diálogo y relación moderado entre los jefes y los trabajadores; de igual forma, se asimila los resultados obtenido por Padilla (2019) quien determinó que en las agencias del Banco de la Nación de Huara existe una relación moderada en comunicación interpersonal y satisfacción laboral entre los colaboradores y directiva. Los resultados obtenidos conllevan a la necesidad de trabajar la relación entre la comunicación interpersonal y satisfacción laboral, como lo señala Kayo (2017) quien menciona que en las organizaciones se debe generar una comunicación interpersonal efectiva entre trabajadores de una manera clara y concisa, con la finalidad de fortalecer las relaciones y mejorar la calidad del servicio, permitiendo un clima de satisfacción laboral en las entidades. Por lo descrito anteriormente, es necesario que las entidades asuman la responsabilidad de capacitar a sus trabajadores sobre las habilidades de la comunicación interpersonal, y reducir las brechas de insatisfacción de los usuarios tanto internos como externos.

V. CONCLUSIONES

1. Se identificó que la comunicación interpersonal entre los trabajadores es regular, con respecto en las dimensiones: comunicación de apoyo, ganar poder e influencia y manejo de conflicto; y con un menor puntaje con respecto a la motivación.
2. Se estableció que la satisfacción laboral de los trabajadores se ubica en un nivel regular, con respecto en las dimensiones: relaciones entre pares, salario, naturaleza de trabajo y oportunidades de desarrollo.
3. Se identificó que la correlación entre las variables comunicación interpersonal y satisfacción laboral se ubican en un nivel positiva moderada, debido que se obtuvo el puntaje 0,437.
4. Se determinó que la relación entre comunicación interpersonal y satisfacción laboral es de nivel regular entre los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los jefes de cada oficina de la Ugel Tumbes, mostrar resiliencia, empatía y habilidades sociales con el fin de mejorar la comunicación interpersonal, y crear un ambiente de motivación.
2. A la Ugel Tumbes, implementar un plan de incentivos como: reconocimientos o de tipos remunerativo por el buen desempeño de los trabajadores, con el propósito de motivarlos en las diferentes actividades que les corresponden desarrollar.
3. Se sugiere a los jefes de la Ugel Tumbes, implementar a través de la Oficina de Comunicaciones, un plan estratégico de comunicación para orientar a los trabajadores a realizar un buen desempeño laboral, con la finalidad de que la comunicación interpersonal sea eficiente y eficaz, que se pueda demostrar un ambiente de satisfacción laboral saludable en la institución.
4. A la Dirección Regional de Educación de Tumbes realicen capacitaciones al personal de la Ugel Tumbes, que fortalezcan las habilidades de la comunicación interpersonal, con el propósito de contribuir un clima de satisfacción laboral.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Edu.pe. Recuperado el 10 de julio de 2022, de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Aparicio, T. (2021). *Psicóloga clínica. Psicóloga escolar*. Centro de Psicología Alarcón. Granada. España.
- Bateman, T., y Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (8 ed.). Mc Graw Hill. <https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Administracion.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (Tercera edición)*. Colombia. Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Briones, G. (2003), *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*, cuarta edición, México D.F: Trillas. https://ibaveproyectosinvestigacionaplic.weebly.com/uploads/1/0/7/4/10741354/formulacin_de_objetivos_hiptesis.pdf
- Brioso, H. (2020). *Comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de San Marcos, provincia de Huari – 2019*. [Tesis de grado], Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3849/TESIS%20-%20HINEL%20NAIN%20BRIOSO%20ANAYA-EMPASTADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, M., y Peña, M. (2020). *Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A. Tumbes – Perú*. [Tesis de grado], Universidad Nacional de Tumbes, Perú. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2249>
- Carbajal, N., y Chalco, N. (2018). *Comunicación interpersonal y clima organizacional en la Dirección Regional de Educación Puno – 2018*. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2249>

- Casas, A. J., Repullo, J., y Donado. C. J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Atención Primaria, 31 (527–538). [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de Administración*. Séptima Edición, Editorial McGraw-Hill Interamericana, 2006. Colombia. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chinchay, L.A., Cusicanqui, I.S.S., Martínez, R. F., y Valdiviezo, R. (2022). Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima. *INNOVA Research Journal*, 7(1), 77-95. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n1.2022.1942>
- Comunicare. (2022). *Importancia de la comunicación interpersonal*. <https://www.comunicare.es/importancia-de-la-comunicacion-interpersonal/>
- Cordero, L., Silva, B. (2019). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019*. [Tesis de pregrado], Universidad Nacional de Tumbes, Perú. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2446>
- Cortés, V. (2021). *Insatisfacción laboral, un mal en tu empresa que puedes prevenir*. Recuperado de <https://blog.sodexo.com.mx/blog/insatisfaccion-laboral-prevenir>
- Escobedo, M. y Segovia, L. (2020). *Comunicación asertiva como técnica del liderazgo efectivo en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, provincia De Zarumilla, región Tumbes, 2019*. . [Tesis de pregrado], Universidad Nacional de Tumbes, Perú. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2089>
- Euston (2019). *Comunicación interpersonal | Qué es, características, para qué sirve, elementos*. Recuperado el 12 de noviembre del 2021. <https://www.euston96.com/comunicacion-interpersonal/>
- Fonseca, M. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. Primera Edición. México.
- García, M. (1996) *Comunicación y relaciones interpersonal*. Universidad Autónoma de Madrid – Departamento de Didáctica y Teoría de la Evolución.

- Govea, K., Zuñiga, D. (2020). *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios*. Revista Investigación Y Negocios, 13(21), 15-22. Retrieved from http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372020000100003&script=sci_arttext
- Gestión, R. (2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Retrieved 28 October 2021, from <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (1991). *Metodología de la investigación*. México. (1ra. ed.). Mc Graw Hill. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación*. México. (4ta. ed.). Mc Graw Hill. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México. (5ta. ed.). Mc Graw Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México. (6ta. ed.). Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Editorial CERGAGE LEARNING. Estados Unidos.
- Hofstadt, C., (2021). *El Libro de las Habilidades de Comunicación*. (3ra. ed.). España. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490523711.pdf>
- Jaramillo, F. (2018). *La comunicación interpersonal hospitalaria como herramienta para la satisfacción del usuario*. [Tesis de maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11766/1/T-UCSG-POS-MGSS-159.pdf>

- Jurado, M., Avello, R. y Bravo, G. (2020). Caracterización de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza aprendizaje. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 22, e09, 1-11. <https://doi.org/10.24320/redie.2020.22.e09.2284>
- Kayo, M. (2017). *Tipos de comunicación: Interpersonal e Intrapersonal*. Retrieved 10 November 2021, from https://www.ehowenespanol.com/tipos-comunicacion-interpersonal-intrapersonal-info_439597/
- La comunicación (2016). *Tipos y Niveles de la Comunicación*. Retrieved 19 November 2021, from <http://lacomunicacionitescsl.blogspot.com/2016/09/tipos-y-niveles-de-la-comunicacion.html>
- Medina, R. S. B., Palao, B. M., Castellanos, M. E. G., y Lopez, J. M. C. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 25(108), 4-11. <https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/425/833>
- Mejía, A. y Morán, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Tumbes, Perú.
- Ocampo, D.; Valencia, N.; Castaño, E. (2018). *La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios*. *Revista Luciérnaga / Comunicación*. Año 10, N° 20 Págs. 113 - 126. <https://doi.org/10.33571/revistaluciernaga.v10n20a7>
- Padilla, E. (2019). *Comunicación interpersonal y la satisfacción laboral del personal de las agencias del banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018*. [Tesis de titulación], Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2805/EDELINA%20VICTORIA%20PADILLA%20ROBLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palas, E. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de entidades financieras Crediscotia y Scotiabank del distrito de Tumbes – 2019*. [Tesis de pregrado], Universidad Nacional de Tumbes, Perú. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2448>

- Puerta, A. R. (2020). *Comunicación interpersonal: características, barreras, tipos, ejemplos*. Liferder. <https://www.liferder.com/comunicacion-interpersonal/>
- Rodríguez, S. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor*, [Tesis de titulación], Universidad Central de Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15973/1/T-UCE-0007-CPS-022.pdf>
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional (17 ed.)*. México: Pearson. https://www.pearsonenespanol.com/mexico/educacion-superior/robbins/robbins_comportamiento_organizacional_17e_contenido
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, pp.179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, (2), 1510-1523. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Salazar E., Alvarado, D. y Holguín, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio De Las Ciencias*, 7(5), 581-596. Retrieved from https://redib.org/Record/oai_articulo3389502
- Saldarriaga, J. (2019). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019*. [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48774/Saldarriaga_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sandoval, D. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020*. [Tesis de pregrado], Universidad Nacional de Tumbes, Perú. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/6361>
- Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex. http://www.sancristoballibros.com/libro/comunicacion-y-atencion-al-cliente_65499
- Talavera-Salas, I., Calcina-Cuevas, S., Castillo-Machaca, J., y Campos-García, J. (2021). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una

Municipalidad Provincial de Puno, Perú. *Polo del Conocimiento*, 6(10), 3-14. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i10.3179>

Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. Recuperado de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Whetten, D., Cameron, K. (2016). *Desarrollo de Habilidades Directivas (novena edición)*. México: Pearson. <https://www.libreriauca.com/products/desarrollo-de-habilidades-directivas-9a-ed>

Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia*, [Tesis de maestría], Universidad Externado de Colombia. https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia;jsessionid=D0C79846420BFAC40089F2636DC7BD7C?sequence=1

Ynocencio, Y. M., Cordova, K. C., Abrill, H. G., y Candia, W. C. (2021). Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Andina del Cusco. *Yachay-Revista Científico Cultural*, 10(1), 521-531. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/530/231>

ANEXO

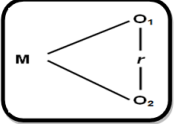
ANEXO 1

Matriz de consistencia del estudio de investigación

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TUMBES, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA				
<p style="text-align: center;">PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022?</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de relación entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.</p>	Variable 1: Comunicación interpersonal				
			DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ÍNDICE
			Comunicación de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Consultoría - Coaching - Capacidad de escucha 	Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes		Escala de Likert
			Ganar poder e influencia	<ul style="list-style-type: none"> - Ganar poder - Ejercer influencia - Incrementar poder 			
Manejo de conflicto	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las fuentes - Selección de estrategias - Resolución de confrontaciones 						
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un entorno motivador - Diagnóstico de un bajo desempeño - Recompensas de logros 						
<p style="text-align: center;">P. ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de comunicación interpersonal de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes?</p>	<p style="text-align: center;">O. ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar el nivel de comunicación interpersonal de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.</p>	<p style="text-align: center;">H. ESPECÍFICOS</p> <p>Existe nivel significativo de comunicación interpersonal de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.</p>					

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes?</p>	<p>Establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.</p>	<p>Existe nivel significativo de satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>				
<p>¿Cuál es el nivel de correlación entre las variables comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes?</p>	<p>Identificar el nivel de correlación entre las variables comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.</p>	<p>Existe nivel de correlación significativa entre las variables comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.</p>	<p>DIMENSIONES</p>	<p>INDICADORES</p>	<p>INSTRUMENTOS</p>	<p>ITEMS</p>	<p>ÍNDICE</p>
			<p>Relaciones entre pares</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción - Clima laboral 	<p>Questionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.</p>		<p>Escala de Likert</p>
			<p>Naturaleza de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos - Actividades de desarrollar 			
			<p>Oportunidades de desarrollo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - Ascensos 			
			<p>Salario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Salario actual - Incentivos 			

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA												
<p>TIPO DE ESTUDIO: El estudio tiene un enfoque cuantitativo, investigación Correlacional.</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: La investigación es No experimental, tiene como finalidad medir la relación que existe entre la variable 1 y variable 2. Estudio, de corte transversal, prospectivo y micro sociológico.</p> <p>GRÁFICA</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra constituida por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.</p> <p>O₁ = Observación de la Comunicación interpersonal en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.</p> <p>O₂ = Observación de la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.</p> <p>r = Relación entre las variables O₁ o O₂.</p>	<p>POBLACIÓN: Para la elaboración de la investigación, se ha considerado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes.</p> <table border="1" data-bbox="510 293 965 628"> <thead> <tr> <th>POBLACIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombrado</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Contratado</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Designado</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Cas</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>77</td> </tr> </tbody> </table>	POBLACIÓN	CANTIDAD	Nombrado	17	Contratado	5	Designado	14	Cas	41	Total	77	<p>Para esta investigación se emplea la técnica de encuesta y como instrumento - cuestionario.</p> <p>CUESTIONARIO: Aplicado a todos los trabajadores.</p> <p>Duración: Es variable, aproximadamente 20 minutos.</p> <p>Ámbito de aplicación: A los trabajadores de la Ugel Tumbes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalidad: Identificar cómo la comunicación interpersonal influye en el contexto del ámbito en satisfacción laboral. - Características: El instrumento consta de 66 ítems, el mismo que cada uno se seleccionará a su naturaleza de las variables comunicación interpersonal y la satisfacción laboral, en los cuales los trabajadores marcarán con un aspa en el casillero que crea conveniente. - Confiabilidad: Como instrumento el cuestionario ha sido elaborado teniendo en cuenta los estándares de calidad de IPEBA y EFQM. Además, se ha parafraseado a un lenguaje más sencillo para su mejor comprensión. - Validez confiabilidad: El instrumento será validada por un "juicio de expertos" <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS: Acopiada la información por medio del instrumento el cuestionario, el cual consiste por 66 ítems, cada uno de ellos se recopilará, con la finalidad de establecerlos en la base de datos, el cual se constituirá conforme a las dimensiones y sus respectivos indicadores de las variables comunicación interpersonal y la satisfacción laboral; además, se empleó el programa Excel 2013 para ordenar todos y cada uno de los resultados según las dimensiones e indicadores de las variables de estudio. Asimismo, para la comprobación de hipótesis se utilizará la prueba estadística Rho de Spearman, el aplicativo SPSS versión 22 determinará si se acepta o no la hipótesis de investigación o la nula. En tal sentido, al análisis de los resultados se elaborarán las conclusiones que darán respuesta a los objetivos y preguntas de la investigación.</p>	<p>Luego de aplicadas las pruebas se derivará a crear una base de datos para pasar las respuestas y por último, se codificarán los resultados mediante el método estadístico del Coeficiente de Rho Spearman en el programa SPSS (versión XXII para Windows) y el programa Microsoft Excel (versión 2013).</p>
POBLACIÓN	CANTIDAD														
Nombrado	17														
Contratado	5														
Designado	14														
Cas	41														
Total	77														

ANEXO 2

Instrumento de investigación aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, para la recopilación de datos

CUESTIONARIO

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TUMBES, 2022

I. DATOS GENERALES:

Sexo: (M) (F)

II. **OBJETIVO:** Determinar el nivel de relación entre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022.

III. **INDICACIONES:** Este instrumento el cuestionario está establecido por 66 ítems, y se apreciado trabajar con la siguiente escala de Likert.

1: Nunca

2: Casi nunca

3: Casi siempre

4: Siempre

Marque las alternativas con un aspa, solo una de las valoraciones de la escala (1;2;3;4) que usted considere prudente. Es anónimo el cuestionario y tiene una duración de 20 minutos.

Gracias por su atención.

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TUMBES, 2022

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DE APOYO		Escala valorativa: 4= SIEMPRE 3= CASI SIEMPRE 2= CASI NUNCA 1= NUNCA			
INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: CONSULTORÍA					
1	El jefe/a orienta a sus trabajadores para optimizar mejores resultados en sus actividades laborales.				
2	Ud. recibe información oportuna del jefe/a para mejorar sus habilidades en el trabajo.				
3	El jefe/a utiliza esquemas o estrategias de comunicación para orientar a los trabajadores a realizar un buen desempeño laboral				
INDICADOR: COACHING					
4	El jefe/a participa activamente cuando se le solicita su orientación en la búsqueda de solución de inconvenientes que presenta su área de trabajo.				
5	Mantiene usted y el jefe/a una constante comunicación con la finalidad de optimizar su desempeño laboral.				
6	Solicita ayuda y orientación a sus compañeros al presentarse un problema laboral.				
INDICADOR: CAPACIDAD DE ESCUCHA					
7	Es escuchado por la directora por sus opiniones o sugerencias.				
8	Ud. siente que el jefe/a explica y orienta claramente las ideas u opiniones con mucha motivación				
9	Sus compañeros y el jefe/a ponen en práctica la capacidad de escucha activa cuando relata sus opiniones o sugerencias laborales.				

DIMENSIÓN: GANAR PODER E INFLUENCIA

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: GANAR PODER					
10	El jefe/a cuando informa sobre algún tema al trabajador, lo realiza manera eficiente y eficaz.				
11	La relación entre el jefe/a y el trabajador es buena y eficaz frecuentemente.				
12	El jefe/a delega funciones y brinda confianza a los trabajadores.				
INDICADOR: EJERCER INFLUENCIA					
13	El jefe/a aprueba frecuente los resultados de sus acciones laborales				
14	Tus compañeros aceptan tus opiniones o sugerencias para optimizar los procesos de las actividades laborales.				
15	Ud. lidera en los trabajos en equipo para lograr o alcanzar los objetivos propuestos.				
INDICADOR: INCREMENTAR AUTORIDAD					
16	Ud. percibe que la directora al comunicarse con el trabajador transmite una imagen autoritaria.				
17	El jefe/a inspira confianza y buenas actitudes hacia al trabajador.				
18	El jefe/a orienta y ayuda a mejorar el clima organizacional.				

DIMENSIÓN: MANEJO DE CONFLICTO

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: IDENTIFICACIÓN DE LAS FUENTES					
19	Se comunica con el jefe/a para identificar los problemas que surgen en el área de trabajo.				
20	Se identifica inmediatamente los inconvenientes para evitar conflictos que se presenta en el área de trabajo.				
21	Ud. busca soluciones cuando un compañero de trabajo tiene problemas laborales en su área de trabajo.				
INDICADOR: SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS					
22	En su área de trabajo se emplea una comunicación grupal para optar estrategias que permita ayudar en el manejo de conflictos.				
23	Ud. y el jefe/a se ayudan para solucionar los conflictos o problemas que se presenta en el área de trabajo.				
24	Ud. colabora positivamente cuando dos o más compañeros no se ponen de acuerdo.				
INDICADOR: RESOLUCIÓN DE CONFRONTACIONES					
25	El jefe/a colabora en resolver los conflictos o problemas que presenta sus trabajadores.				
26	En el área de trabajo, se solucionan las confrontaciones mediante una conversación eficaz.				
27	Es habitual la colaboración y la comunicación de sus compañeros para realizar un buen trabajo.				

DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: DIAGNÓSTICO DE UN BAJO DESEMPEÑO					
28	Ud. se comunica con sus compañeros de trabajo con la finalidad de identificar las causas de sus bajos desempeños laborales				
29	Desarrollas sus actividades laborales con desmotivación y bajo desempeño laboral.				
30	Las causas de su bajo desempeño laboral son por la precaria comunicación y la falta de motivación por el director.				
INDICADOR: CREACIÓN DE UN ENTORNO MOTIVADOR					
31	En el área de trabajo existe una comunicación eficiente y eficaz cuyo fin de crear un entorno motivador.				
32	Tus compañeros de trabajo te apoyan y te inspira a mejorar en tus actividades laborales.				
33	Ud. recibe motivación y apoyo de la directora para tener un equilibrio saludable en su vida personal.				
INDICADOR: RECOMPENSAS DE LOGROS					
34	En el área de trabajo, dan recompensa por logros a los trabajadores.				
35	Las recompensas son importantes para la motivación del trabajador.				
36	Ud. ha sido recompensado por realizar adecuadamente un buen trabajo en el área.				

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN: RELACIONES ENTRE PARES

Escala valorativa: 4=SIEMPRE 3=CASI SIEMPRE 2=CASI NUNCA 1=NUNCA

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: INTERACCIÓN					
1	Ud. se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus compañeros de trabajo.				
2	Ud. recibes una retroalimentación adecuada del jefe/a.				
3	La interacción que tiene usted y sus compañeros les permite a realizar satisfactoriamente sus actividades laborales.				
4	Ud. innova sus actividades laborales, generando una relación eficaz y de confianza con sus compañeros.				
INDICADOR: CLIMA LABORAL					
5	En el área de trabajo existe un clima laboral eficiente y eficaz.				
6	Ud. se encuentra satisfecho con el clima laboral que se genera en su área de trabajo.				
7	El clima laboral que existe en su área de trabajo le permite desarrollar sus actividades laborales de manera eficaz.				
8	Ud. estaría dispuesto a laborar satisfactoriamente con un clima laboral inestable.				

DIMENSIÓN: NATURALEZA DE TRABAJO

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: PROCEDIMIENTO					
9	Conoces con exactitud los criterios o procedimientos que te autoevalúas para tu rendimiento laboral.				
10	Ud. al ejercer su capacidad lo realizas con un procedimiento eficiente.				
11	Ud. está satisfecho con los procedimientos que debes desarrollar en sus actividades laborales.				
12	Las autoevaluaciones que realizas dentro del área de trabajo te han permitido crecer laboralmente.				
INDICADOR: ACTIVIDADES DE DESARROLLAR					
13	Ud. está satisfecho con las actividades laborales que desarrollas dentro del área de trabajo.				
14	Ud. se encuentra satisfecho con las actividades que se le asignan.				
15	Sus actividades laborales lo realizas de una manera eficiente y eficaz.				
16	Ud. ha tenido algún inconveniente en el momento de desarrollar sus actividades.				

DIMENSIÓN: OPORTUNIDADES DE DESARROLLO

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: CAPACITACIONES					
17	En el área de trabajo realizan capacitaciones a los trabajadores para que desarrollen un trabajo satisfactorio.				
18	Ud. está satisfecho con las capacitaciones que les brinda en su área de trabajo.				
19	Las capacitaciones que has recibido son útiles y le han permitido a mejorar sus habilidades.				
INDICADOR: ASCENSO					
20	Ud. se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que brinda en el área de trabajo.				
21	Tienes la capacidad de asumir un rol de más responsabilidad en su área de trabajo.				
22	Ud. siente que para ascender a un puesto de trabajo le resulta difícil.				

DIMENSIÓN: SALARIO

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: SALARIO ACTUAL					
23	Ud. se siente satisfecho con su salario actual.				
24	El salario que recibes es justo por el servicio que realizas en tu área de trabajo.				
25	El salario y las condiciones laborales son importantes para la satisfacción en el trabajo.				
26	Siente que el salario que actualmente recibes, cubre toda la necesidad que usted tiene en su vida personal.				
INDICADOR: INCENTIVOS					
27	Ud. estás satisfecho con los incentivos que otorga en el área de trabajo.				
28	Has recibido reconocimiento o estímulo por parte de la directora por desarrollar un buen trabajo				
29	Ud. se esfuerza para realizar un buen trabajo y así recibir incentivos por el director.				
30	La directora demuestra interés por incentivar a sus trabajadores a seguir creciendo laboralmente y así aportar de manera significativa.				

Gracias por su participación.

ANEXO 3

Constancia de validación del instrumento de investigación por el “Juicio de expertos”.

Experto 1: Lingüística.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Samuel David Ancajima Mena, identificado con Documento Nacional de Identidad N.º 40721106, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Escuela de Educación, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, cuyo propósito es: Determinar el nivel de relación de las variables **COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TUMBES, 2022.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado (X) A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado () No aporta: ()

Tumbes, a los 21 días del mes de setiembre de 2022.

Apellidos y nombres: Ancajima Mena, Samuel David DNI: 40721106 Firma: 

Código ORCID: 0000-0001-7871-5696

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

Experto 2: Metodólogo.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ANIBAL MEJIA BENAVIDES, identificado con Documento Nacional de Identidad N.º 16442222, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Escuela de Educación, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, cuyo propósito es: Determinar el nivel de relación de las variables **COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TUMBES, 2022.**


Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		✓			
Amplitud del contenido a evaluar.		✓			
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado (✓) A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado () No aporta: ()

Tumbes, a los 19 días del mes de setiembre de 2022.

Apellidos y nombres: Mejía Benavides, Anibal DNI: 16442222 Firma: 
Código ORCID: 0000-0003-2190-2647
Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

Experto 3: Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, José Martín Mogollón Medina, identificado con Documento Nacional de Identidad N.º 43849098 de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, cuyo propósito es: Determinar el nivel de relación de las variables **COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TUMBES, 2022.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado (X) A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado () No aporta: ()

Tumbes, a los 22 días del mes de setiembre de 2022.

Apellidos y nombres: José Martín Mogollón Medina DNI: 43849098 Firma: 

Código ORCID: 0000 - 0002 - 5694 - 0339

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

ANEXO 4

Escala de confiabilidad – Alfa de Cronbach – Índice de consistencia interna.

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	66

ANEXO 5

Informe de similitud mediante el software Turnitin.

Comunicación interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	7%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Escriba el texto aquí


Dra. Maritza A. Purizaga Sorroza
codigo ORCID 0000-0002-7666-8379

Escriba el texto aquí



Dra. Maritza A. Purizaga Sorroza

DOCENTE ASESORA
ORCID:0000-0002-7666-8379

9	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	estadisticas.repositorioinstitucional.buap.mx Fuente de Internet	<1 %
11	todosobrecomunicacion.com Fuente de Internet	<1 %
12	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	revistas.elpoli.edu.co Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
19	www.repositorio.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Dra. Maritza A. Purizaga Sorroza
codigo ORCID 0000-0002-7666-8379



Dra. Maritza A. Purizaga Sorroza

DOCENTE ASESORA
ORCID:0000-0002-7666-8379

21	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
22	bibliotecaunapec.blob.core.windows.net Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	Dorantes Alor Angela del Carmen. "Estrategias para mejorar el clima laboral en el personal administrativo en una institución particular de educación superior", TESIUNAM, 2014 Publicación	<1 %
25	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Jimenez Acosta Karla Gloria. "Determinacion de la eficacia in vitro de combinacion diadicas de farmacos de distinta familia quimica en trofozoitos de Giardia Duodenalis", TESIUNAM, 2004 Publicación	<1 %
27	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.tec.mx Fuente de Internet	<1 %


Dra. Maritza A. Purizaga Sorroza
Codigo ORCID: 0000-0002-7666-8379



Dra. Maritza A. Purizaga Sorroza

DOCENTE ASESORA
ORCID:0000-0002-7666-8379

30 Italia Estefanía Narvárez-León, Diana Elizabeth Fárez-Loja. "Estrategias didácticas para favorecer el proceso de aprendizaje en niños de 3 a 4 años", EPISTEME KOINONIA, 2022
Publicación <1 %

31 repositorio.unan.edu.ni
Fuente de Internet <1 %

32 www.euston96.com
Fuente de Internet <1 %


Dra. Maritza A. Purizaga Sorroza
Código ORCID 0000-0002-7666-8379

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dra. Maritza A. Purizaga Sorroza

DOCENTE ASESORA
ORCID:0000-0002-7666-8379

ANEXO 6

Evidencias fotográficas de la aplicación del instrumento



ANEXO 7

Procedimiento y análisis de los datos estadísticos

REACTIVO	Comunicación interpersonal															
	Comunicación de apoyo															
	Consultoría			VTI	VTV	Coaching			VTI	VTV	Capacidad de escucha			VTI	VTV	
	P1	P2	P3			P4	P5	P6			P7	P8	P9			
1	3	4	3	10	17	3	3	3	9	15	3	4	3	10	17	
2	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12	3	3	2	8	13	
3	3	3	4	10	17	3	3	2	8	13	3	2	3	8	13	
4	2	2	3	7	12	4	3	3	10	17	2	2	3	7	12	
5	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12	
6	3	3	2	8	13	3	3	3	9	15	2	2	3	7	12	
7	2	2	3	7	12	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15	
8	3	2	2	7	12	3	4	3	10	17	4	3	3	10	17	
9	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	2	1	2	5	8	
10	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13	
11	3	2	3	8	13	3	3	2	8	13	2	3	2	7	12	
12	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	
13	2	2	3	7	12	2	2	3	7	12	2	3	2	7	12	
14	2	3	3	8	13	2	2	3	7	12	3	3	3	9	15	
15	3	3	3	9	15	3	3	4	10	17	4	3	3	10	17	
16	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	
17	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13	2	1	2	5	8	
18	3	3	2	8	13	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	
19	3	3	3	9	15	4	3	4	11	18	3	3	3	9	15	
20	2	2	2	6	10	3	3	2	8	13	2	1	2	5	8	
21	2	2	2	6	10	2	1	1	4	7	2	2	1	5	8	
22	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	
23	2	2	2	6	10	1	1	2	4	7	1	2	2	5	8	
24	1	2	1	4	7	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	
25	2	1	2	5	8	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	
26	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10	
27	3	2	3	8	13	2	3	3	8	13	2	3	3	8	13	
28	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	
29	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15	
30	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13	
31	2	2	1	5	8	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	
32	2	3	2	7	12	3	3	2	8	13	2	2	2	6	10	
33	3	3	4	10	17	3	3	4	10	17	3	4	3	10	17	
34	3	3	3	9	15	3	4	3	10	17	4	3	3	10	17	
35	2	2	3	7	12	2	3	1	6	10	3	3	3	9	15	
36	3	2	2	7	12	2	2	1	5	8	2	2	2	6	10	
37	2	2	1	5	8	1	2	2	5	8	2	2	2	6	10	
38	1	1	2	4	7	1	2	1	4	7	2	1	1	4	7	
39	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	2	1	2	5	8	
40	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	
41	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	2	2	3	7	12	
42	2	2	2	6	10	2	1	2	5	8	1	2	2	5	8	
43	2	2	3	7	12	2	3	3	8	13	2	3	3	8	13	
44	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15	
45	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	2	1	1	4	7	
46	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	3	3	2	8	13	
47	3	3	3	9	15	3	4	4	11	18	3	3	3	9	15	
48	2	2	2	6	10	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13	
49	3	3	3	9	15	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	
50	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	2	3	3	8	13	
51	2	3	2	7	12	3	2	2	7	12	3	3	2	8	13	
52	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15	
53	2	3	2	7	12	2	3	3	8	13	2	2	3	7	12	
54	2	2	2	6	10	2	1	2	5	8	2	2	1	5	8	
55	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	4	3	3	10	17	
56	2	3	1	6	10	3	1	2	6	10	2	2	2	6	10	
57	2	2	1	5	8	2	1	2	5	8	1	2	1	4	7	
58	1	1	1	3	5	2	2	1	5	8	2	2	2	6	10	
59	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15	
60	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12	
61	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	
62	2	2	1	5	8	2	1	1	4	7	2	2	1	5	8	
63	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	2	3	2	7	12	
64	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	3	2	2	7	12	
65	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13	3	3	2	8	13	
66	2	2	2	6	10	3	2	3	8	13	2	2	1	5	8	
67	2	3	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15	
68	2	2	3	7	12	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	
69	3	3	3	9	15	3	4	3	10	17	4	4	3	11	18	
70	2	2	2	6	10	1	2	1	4	7	2	2	1	5	8	
71	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13	3	2	2	7	12	
72	2	2	1	5	8	2	2	2	6	10	1	1	1	3	5	
73	2	2	1	5	8	1	2	2	5	8	2	1	2	5	8	
74	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	
75	1	1	2	4	7	1	2	1	4	7	2	1	2	5	8	
76	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10	
77	2	2	3	7	12	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13	

REACTIVO	Comunicación interpersonal														
	Ganar poder e influencia														
	Ganar poder			VTI	VTV	Ejercer influencia			VTI	VTV	Incrementar autoridad			VTI	VTV
	P10	P11	P12			P13	P14	P15			P16	P17	P18		
1	3	3	3	9	15	3	4	3	10	17	3	3	3	9	15
2	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12	2	2	3	7	12
3	3	3	4	10	17	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
4	2	3	2	7	12	2	2	3	7	12	3	2	3	8	13
5	3	2	2	7	12	3	2	3	8	13	2	3	3	8	13
6	3	2	3	8	13	2	3	3	8	13	4	3	3	10	17
7	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12	2	3	3	8	13
8	4	3	4	11	18	2	3	4	9	15	3	4	3	10	17
9	2	1	1	4	7	2	2	2	6	10	3	3	2	8	13
10	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12
11	2	3	2	7	12	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12
12	2	2	3	7	12	3	2	1	6	10	2	2	2	6	10
13	2	1	2	5	8	2	2	2	6	10	3	3	1	7	12
14	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	2	3	3	8	13
15	2	3	3	8	13	3	4	2	9	15	3	3	3	9	15
16	2	2	3	7	12	3	3	2	8	13	1	2	2	5	8
17	3	3	3	9	15	4	3	3	10	17	2	3	2	7	12
18	2	2	3	7	12	3	3	3	9	15	1	3	3	7	12
19	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13
20	2	2	3	7	12	3	3	1	7	12	2	1	2	5	8
21	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	2	1	2	5	8
22	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
23	2	1	2	5	8	1	1	1	3	5	2	1	2	5	8
24	2	2	1	5	8	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12
25	2	2	2	6	10	3	2	3	8	13	3	3	2	8	13
26	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13	2	3	2	7	12
27	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12	2	2	3	7	12
28	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15
29	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8
30	2	3	3	8	13	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12
31	2	2	3	7	12	2	3	3	8	13	2	2	2	6	10
32	2	3	2	7	12	2	2	3	7	12	3	2	3	8	13
33	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	4	3	3	10	17
34	4	3	3	10	17	3	3	3	9	15	3	4	3	10	17
35	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
36	2	2	3	7	12	2	3	3	8	13	2	2	2	6	10
37	1	2	2	5	8	2	1	1	4	7	2	2	2	6	10
38	1	1	2	4	7	2	1	2	5	8	2	1	1	4	7
39	2	2	3	7	12	2	2	2	6	10	3	3	2	8	13
40	2	2	3	7	12	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13
41	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13
42	2	2	2	6	10	1	1	2	4	7	1	2	2	5	8
43	2	2	3	7	12	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12
44	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
45	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	2	2	1	5	8
46	3	3	2	8	13	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12
47	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15	4	3	3	10	17
48	2	2	1	5	8	2	2	3	7	12	2	3	2	7	12
49	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13
50	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	2	2	7	12
51	2	2	3	7	12	2	1	3	6	10	3	2	3	8	13
52	3	3	4	10	17	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13
53	2	3	3	8	13	2	2	3	7	12	2	3	2	7	12
54	2	2	3	7	12	3	2	2	7	12	3	2	2	7	12
55	3	3	3	9	15	4	3	3	10	17	4	3	3	10	17
56	3	3	2	8	13	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12
57	2	2	3	7	12	2	2	3	7	12	3	2	3	8	13
58	2	2	1	5	8	1	1	2	4	7	1	1	1	3	5
59	3	2	3	8	13	3	2	2	7	12	3	3	2	8	13
60	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12
61	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13	2	2	3	7	12
62	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10	3	1	2	6	10
63	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13	3	2	3	8	13
64	2	2	3	7	12	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12
65	3	3	2	8	13	2	2	3	7	12	3	3	3	9	15
66	3	3	3	9	15	2	2	3	7	12	2	2	3	7	12
67	2	2	3	7	12	2	2	3	7	12	2	2	2	6	10
68	2	2	2	6	10	3	2	3	8	13	3	3	2	8	13
69	3	3	4	10	17	3	3	4	10	17	4	3	2	9	15
70	1	1	2	4	7	2	2	2	6	10	2	1	1	4	7
71	2	2	2	6	10	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12
72	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	2	1	2	5	8
73	2	2	1	5	8	1	2	2	5	8	2	2	1	5	8
74	1	1	2	4	7	2	1	1	4	7	2	1	1	4	7
75	1	2	1	4	7	2	1	1	4	7	2	2	2	6	10
76	2	2	2	6	10	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12
77	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12	3	3	2	8	13

REACTIVO	Comunicación Interpersonal														
	Manejo de conflicto														
	Ident. de las fuentes			VTI	VTV	Selección de estrategias			VTI	VTV	Res. de confrontaciones			VTI	VTV
	P19	P20	P21			P22	P23	P24			P25	P26	P27		
1	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
2	2	2	3	7	12	2	3	3	8	13	3	3	2	8	13
3	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13	3	2	3	8	13
4	2	3	3	8	13	2	2	2	6	10	3	3	3	9	15
5	2	1	2	5	8	2	2	3	7	12	2	2	1	5	8
6	2	2	2	6	10	3	3	2	8	13	3	2	3	8	13
7	2	3	3	8	13	2	3	3	8	13	2	3	3	8	13
8	2	2	3	7	12	3	2	3	8	13	3	3	2	8	13
9	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12	2	2	3	7	12
10	2	3	3	8	13	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12
11	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
12	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15
13	2	2	1	5	8	2	2	3	7	12	2	3	2	7	12
14	3	3	2	8	13	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15
15	2	3	2	7	12	2	3	3	8	13	2	2	3	7	12
16	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13	3	3	2	8	13
17	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15
18	2	3	3	8	13	2	2	2	6	10	3	3	3	9	15
19	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
20	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13
21	3	2	2	7	12	2	1	2	5	8	2	2	2	6	10
22	2	3	2	7	12	2	2	2	6	10	2	3	3	8	13
23	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	2	1	1	4	7
24	2	2	1	5	8	2	2	2	6	10	2	2	1	5	8
25	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12	2	2	2	6	10
26	2	3	3	8	13	1	3	3	7	12	2	3	3	8	13
27	3	2	3	8	13	2	2	3	7	12	2	3	2	7	12
28	3	2	2	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
29	2	2	1	5	8	2	3	2	7	12	1	2	1	4	7
30	2	2	3	7	12	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
31	2	2	3	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
32	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12	3	2	1	6	10
33	3	4	3	10	17	3	3	4	10	17	4	3	3	10	17
34	3	3	3	9	15	3	4	3	10	17	3	3	3	9	15
35	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12
36	1	2	2	5	8	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13
37	2	2	1	5	8	2	1	2	5	8	2	3	2	7	12
38	2	1	2	5	8	2	1	1	4	7	2	2	2	6	10
39	2	3	2	7	12	2	2	3	7	12	3	2	2	7	12
40	2	1	3	6	10	1	2	2	5	8	3	2	1	6	10
41	3	3	3	9	15	2	2	3	7	12	3	2	1	6	10
42	2	3	2	7	12	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10
43	2	3	2	7	12	2	2	1	5	8	1	2	2	5	8
44	3	2	2	7	12	3	2	3	8	13	3	2	2	7	12
45	2	1	2	5	8	2	2	2	6	10	2	1	2	5	8
46	2	3	2	7	12	3	3	2	8	13	3	2	3	8	13
47	2	3	3	8	13	2	2	3	7	12	3	3	2	8	13
48	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	2	2	2	6	10
49	2	2	3	7	12	3	2	4	9	15	2	3	3	8	13
50	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12
51	3	2	3	8	13	2	2	3	7	12	3	3	3	9	15
52	3	3	2	8	13	3	3	4	10	17	3	3	2	8	13
53	2	2	3	7	12	3	2	3	8	13	2	2	2	6	10
54	3	3	2	8	13	3	1	3	7	12	3	2	3	8	13
55	3	3	3	9	15	3	4	3	10	17	3	4	3	10	17
56	2	2	3	7	12	3	2	3	8	13	2	3	3	8	13
57	1	2	2	5	8	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8
58	1	2	2	5	8	1	2	2	5	8	1	2	1	4	7
59	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13
60	2	2	2	6	10	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
61	3	3	2	8	13	3	2	3	8	13	3	2	2	7	12
62	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13	2	3	3	8	13
63	2	3	3	8	13	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12
64	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12	2	2	3	7	12
65	3	3	1	7	12	3	2	2	7	12	1	2	1	4	7
66	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13
67	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	2	1	3	6	10
68	2	2	3	7	12	3	1	2	6	10	2	2	2	6	10
69	3	3	3	9	15	3	3	4	10	17	3	3	3	9	15
70	2	1	2	5	8	2	2	1	5	8	2	1	2	5	8
71	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15	2	3	3	8	13
72	2	2	2	6	10	2	2	1	5	8	1	2	2	5	8
73	1	1	2	4	7	2	2	3	7	12	1	2	1	4	7
74	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	2	2	1	5	8
75	2	2	1	5	8	1	2	2	5	8	1	2	2	5	8
76	2	2	3	7	12	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13
77	2	2	1	5	8	2	1	2	5	8	2	2	2	6	10

REACTIVO	Comunicación Interpersonal														
	Motivación														
	D. de un bajo desemp.			VTI	VTV	Cr. de un entorno mot.			VTI	VTV	Recompensa de log.			VTI	VTV
	P28	P29	P30			P31	P32	P33			P34	P35	P36		
1	3	2	1	6	10	3	3	3	9	15	2	1	2	5	8
2	2	2	2	6	10	3	3	3	9	15	2	3	1	6	10
3	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13
4	2	2	1	5	8	2	2	2	6	10	1	2	1	4	7
5	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
6	3	3	2	8	13	3	2	3	8	13	3	3	2	8	13
7	2	1	1	4	7	3	3	3	9	15	2	2	2	6	10
8	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12	2	3	2	7	12
9	2	1	1	4	7	2	2	2	6	10	1	2	1	4	7
10	2	2	1	5	8	3	3	3	9	15	2	3	1	6	10
11	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	3	1	2	6	10
12	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12	3	2	2	7	12
13	3	3	3	9	15	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
14	3	2	2	7	12	3	3	2	8	13	3	2	2	7	12
15	2	2	3	7	12	3	2	2	7	12	2	2	3	7	12
16	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	3	8	13
17	2	1	1	4	7	2	2	2	6	10	3	3	2	8	13
18	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12	3	2	2	7	12
19	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
20	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15	2	2	1	5	8
21	2	2	1	5	8	1	2	2	5	8	2	2	2	6	10
22	3	2	2	7	12	1	2	2	5	8	3	2	2	7	12
23	2	2	2	6	10	1	1	1	3	5	2	2	2	6	10
24	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8	1	1	2	4	7
25	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13
26	2	2	2	6	10	1	3	3	7	12	2	3	2	7	12
27	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12
28	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
29	2	2	3	7	12	2	2	3	7	12	2	3	2	7	12
30	3	3	2	8	13	3	3	2	8	13	2	3	2	7	12
31	2	3	3	8	13	2	1	2	5	8	2	2	2	6	10
32	2	2	1	5	8	2	2	2	6	10	2	1	1	4	7
33	3	3	4	10	17	4	3	3	10	17	4	3	3	10	17
34	3	3	3	9	15	4	3	3	10	17	3	3	3	9	15
35	2	3	2	7	12	1	3	3	7	12	3	2	1	6	10
36	1	1	2	4	7	1	2	2	5	8	2	2	2	6	10
37	2	2	1	5	8	2	1	1	4	7	1	2	2	5	8
38	1	1	1	3	5	2	1	2	5	8	2	2	2	6	10
39	2	2	2	6	10	1	3	2	6	10	3	2	2	7	12
40	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15
41	3	3	2	8	13	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12
42	2	3	3	8	13	2	2	2	6	10	2	3	2	7	12
43	2	2	2	6	10	2	1	2	5	8	1	1	3	5	8
44	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12	2	2	2	6	10
45	2	1	1	4	7	2	1	2	5	8	1	1	2	4	7
46	2	2	3	7	12	2	2	2	6	10	3	3	3	9	15
47	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12
48	2	2	2	6	10	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13
49	2	3	2	7	12	3	3	2	8	13	2	3	2	7	12
50	3	2	3	8	13	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15
51	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10	3	2	2	7	12
52	3	2	2	7	12	3	4	3	10	17	3	3	3	9	15
53	2	2	2	6	10	2	3	2	7	12	3	2	2	7	12
54	2	2	2	6	10	2	2	3	7	12	2	2	1	5	8
55	3	3	4	10	17	4	3	3	10	17	4	3	3	10	17
56	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12	3	3	2	8	13
57	2	2	2	6	10	2	2	1	5	8	2	1	2	5	8
58	2	2	2	6	10	2	1	2	5	8	1	1	1	3	5
59	3	2	3	8	13	3	2	2	7	12	2	3	3	8	13
60	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13
61	2	2	3	7	12	3	2	3	8	13	3	3	2	8	13
62	3	1	2	6	10	2	3	2	7	12	2	1	2	5	8
63	3	3	2	8	13	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12
64	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12	3	3	3	9	15
65	2	2	2	6	10	2	3	3	8	13	3	2	3	8	13
66	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12	3	3	2	8	13
67	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12	2	2	3	7	12
68	2	3	3	8	13	3	3	2	8	13	2	3	2	7	12
69	3	3	3	9	15	4	3	3	10	17	3	4	3	10	17
70	2	2	2	6	10	1	1	2	4	7	2	2	2	6	10
71	3	2	2	7	12	2	2	2	6	10	3	3	2	8	13
72	2	2	2	6	10	2	1	2	5	8	1	2	2	5	8
73	1	2	1	4	7	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8
74	1	2	1	4	7	2	1	2	5	8	2	2	2	6	10
75	2	2	2	6	10	2	1	1	4	7	2	1	1	4	7
76	2	3	3	8	13	2	3	3	8	13	2	3	3	8	13
77	2	2	1	5	8	1	2	2	5	8	2	3	2	7	12

REACTIVO	Satisfacción laboral												
	Relaciones entre pares											VTI	VTV
	Interacción				VTI	VTV	Clima laboral						
	P1	P2	P3	P4			P5	P6	P7	P8			
1	3	3	3	3	12	15	4	3	3	3	13	16	
2	3	2	3	2	10	13	3	3	3	3	12	15	
3	2	2	3	3	10	13	2	3	3	2	10	13	
4	2	2	2	3	9	11	2	2	2	1	7	9	
5	3	3	2	3	11	14	2	3	3	3	11	14	
6	3	3	3	3	12	15	3	3	3	3	12	15	
7	2	2	1	2	7	9	2	1	1	2	6	8	
8	2	2	3	2	9	11	3	3	2	2	10	13	
9	2	2	2	1	7	9	2	3	3	2	10	13	
10	2	2	2	3	9	11	2	2	2	1	7	9	
11	3	3	3	3	12	15	2	3	3	3	11	14	
12	3	3	3	2	11	14	3	3	3	2	11	14	
13	3	1	3	3	10	13	3	3	3	1	10	13	
14	2	2	3	2	9	11	3	3	3	2	11	14	
15	3	3	2	2	10	13	2	3	3	2	10	13	
16	3	2	3	3	11	14	2	2	3	2	9	11	
17	2	3	3	3	11	14	2	2	2	1	7	9	
18	2	2	2	3	9	11	3	2	2	1	8	10	
19	3	3	2	3	11	14	2	2	3	2	9	11	
20	3	2	3	2	10	13	3	3	3	2	11	14	
21	2	2	2	2	8	10	2	2	2	1	7	9	
22	2	2	3	3	10	13	3	2	2	2	9	11	
23	3	2	3	2	10	13	2	3	2	2	9	11	
24	3	3	2	3	11	14	3	3	3	3	12	15	
25	2	2	2	2	8	10	3	2	2	2	9	11	
26	3	2	3	3	11	14	3	3	1	3	10	13	
27	3	2	3	2	10	13	2	3	2	2	9	11	
28	3	3	3	3	12	15	4	2	3	2	11	14	
29	1	1	2	1	5	6	2	1	2	3	8	10	
30	2	2	2	3	9	11	2	3	2	2	9	11	
31	3	2	3	2	10	13	3	3	3	3	12	15	
32	2	3	3	3	11	14	3	2	2	1	8	10	
33	3	4	3	3	13	16	4	3	3	3	13	16	
34	3	3	3	4	13	16	3	3	3	4	13	16	
35	2	2	3	2	9	11	3	2	2	3	10	13	
36	3	3	2	3	11	14	2	2	3	3	10	13	
37	2	2	1	2	7	9	2	1	2	1	6	8	
38	3	3	3	3	12	15	3	4	3	3	13	16	
39	3	3	2	2	10	13	3	2	2	2	9	11	
40	2	2	3	3	10	13	1	3	1	2	7	9	
41	2	3	3	3	11	14	3	3	3	3	12	15	
42	1	3	3	3	10	13	3	2	3	2	10	13	
43	1	1	2	3	7	9	3	2	3	3	11	14	
44	2	2	3	2	9	11	3	3	2	2	10	13	
45	2	2	3	3	10	13	2	3	2	2	9	11	
46	3	4	3	3	13	16	3	4	3	3	13	16	
47	3	3	3	4	13	16	3	3	3	2	11	14	
48	3	2	2	2	9	11	3	3	3	3	12	15	
49	2	2	3	3	10	13	2	3	3	2	10	13	
50	2	2	3	2	9	11	3	1	3	3	10	13	
51	3	3	3	3	12	15	3	3	3	2	11	14	
52	3	3	3	2	11	14	3	3	3	3	12	15	
53	3	2	2	3	10	13	3	3	3	2	11	14	
54	3	3	2	3	11	14	3	2	3	1	9	11	
55	3	3	3	4	13	16	4	3	3	2	12	15	
56	3	4	3	3	13	16	3	3	3	2	11	14	
57	2	3	3	2	10	13	3	2	3	2	10	13	
58	3	3	2	3	11	14	2	3	3	2	10	13	
59	2	2	2	2	8	10	2	2	1	2	7	9	
60	2	3	3	3	11	14	3	2	2	3	10	13	
61	3	3	2	2	10	13	3	2	3	2	10	13	
62	2	2	2	2	8	10	2	1	2	2	7	9	
63	2	3	2	2	9	11	3	3	2	3	11	14	
64	2	2	3	2	9	11	3	3	3	2	11	14	
65	2	1	2	1	6	8	2	1	2	2	7	9	
66	2	2	3	3	10	13	3,1	2	3	2	7	9	
67	2	2	1	3	8	10	2	2	1	2	7	9	
68	2	2	3	3	10	13	2	3	3	1	9	11	
69	3	3	3	3	12	15	3	4	3	3	13	16	
70	2	3	2	2	9	11	1	3	4	2	10	13	
71	3	2	3	3	11	14	2	3	3	3	11	14	
72	2	3	2	3	10	13	2	3	2	2	9	11	
73	2	2	1	2	7	9	2	2	2	1	7	9	
74	2	2	2	3	9	11	3	3	3	2	11	14	
75	1	1	2	1	5	6	1	2	2	2	7	9	
76	2	3	2	3	10	13	3	3	2	3	11	14	
77	2	1	2	2	7	9	1	2	2	1	6	8	

REACTIVO	Satisfacción laboral													
	Naturales de trabajo											VTI	VTV	
	Procedimiento				VTI	VTV	Actividades de desarrollar				VTI			VTV
	P9	P10	P11	P12			P13	P14	P15	P16				
1	3	3	3	3	12	15	4	4	3	2	13	16		
2	3	3	4	3	13	16	3	3	2	3	11	14		
3	2	3	3	3	11	14	3	3	3	2	11	14		
4	3	3	3	3	12	15	3	3	4	2	12	15		
5	2	2	3	2	9	11	2	3	3	2	10	13		
6	2	3	2	2	9	11	3	3	3	3	12	15		
7	3	3	3	3	12	15	3	3	3	2	11	14		
8	2	3	3	2	10	13	3	3	3	2	11	14		
9	3	3	3	3	12	15	3	3	2	3	11	14		
10	2	3	3	3	11	14	3	3	2	2	10	13		
11	3	2	3	3	11	14	3	4	2	3	12	15		
12	3	2	3	2	10	13	2	3	3	2	10	13		
13	3	3	2	3	11	14	3	3	3	2	11	14		
14	3	3	3	3	12	15	3	3	3	3	12	15		
15	2	2	3	3	10	13	2	2	3	2	9	11		
16	3	3	3	2	11	14	3	2	3	2	10	13		
17	2	2	3	2	9	11	3	3	2	1	9	11		
18	3	3	2	3	11	14	3	2	2	1	8	10		
19	3	3	3	3	12	15	3	3	3	3	12	15		
20	3	3	2	2	10	13	3	2	2	2	9	11		
21	3	3	3	3	12	15	2	2	2	1	7	9		
22	3	3	2	3	11	14	3	3	3	3	12	15		
23	3	3	3	3	12	15	3	3	4	2	12	15		
24	2	2	2	2	8	10	3	3	2	2	10	13		
25	1	2	2	2	7	9	2	2	2	2	8	10		
26	3	3	3	2	11	14	3	2	2	2	9	11		
27	2	3	2	3	10	13	3	2	3	3	11	14		
28	3	3	4	3	13	16	3	4	3	2	12	15		
29	3	2	3	2	10	13	2	3	4	3	12	15		
30	3	3	3	3	12	15	3	3	3	2	11	14		
31	3	3	3	3	12	15	3	3	3	3	12	15		
32	3	2	3	3	11	14	2	2	2	2	8	10		
33	3	4	3	3	13	16	4	3	2	2	11	14		
34	3	3	3	4	13	16	3	3	3	2	11	14		
35	2	3	2	3	10	13	1	3	3	3	10	13		
36	2	2	2	2	8	10	1	2	2	2	7	9		
37	2	1	2	2	7	9	1	2	2	2	7	9		
38	4	2	3	3	12	15	3	2	3	3	11	14		
39	3	3	3	2	11	14	2	3	3	2	10	13		
40	2	3	3	3	11	14	3	2	3	3	11	14		
41	3	3	3	2	11	14	3	2	2	3	10	13		
42	3	3	3	3	12	15	4	3	2	2	11	14		
43	3	3	2	3	11	14	3	3	3	3	12	15		
44	3	3	3	3	12	15	2	3	3	3	11	14		
45	2	2	2	1	7	9	1	2	2	1	6	8		
46	3	3	3	4	13	16	4	3	3	2	12	15		
47	3	3	3	4	13	16	3	4	3	2	12	15		
48	2	2	3	3	10	13	3	3	3	2	11	14		
49	3	3	2	2	10	13	2	3	2	2	9	11		
50	3	2	3	2	10	13	3	2	3	3	11	14		
51	3	2	3	2	10	13	3	3	3	2	11	14		
52	2	3	3	2	10	13	3	3	3	3	12	15		
53	3	3	3	3	12	15	3	2	2	3	10	13		
54	3	2	2	3	10	13	2	2	2	1	7	9		
55	3	3	3	3	12	15	3	3	3	2	11	14		
56	3	2	3	2	10	13	2	2	3	2	9	11		
57	2	3	2	3	10	13	2	1	2	3	8	10		
58	2	1	3	2	8	10	3	2	2	2	9	11		
59	2	2	2	2	8	10	1	2	2	2	7	9		
60	2	2	3	3	10	13	3	2	3	2	10	13		
61	3	3	3	3	12	15	3	2	2	2	9	11		
62	2	1	2	1	6	8	1	2	2	1	6	8		
63	2	2	1	2	7	9	1	1	2	2	6	8		
64	3	3	2	2	10	13	3	2	2	2	9	11		
65	2	2	2	2	8	10	1	2	3	2	8	10		
66	2	2	3	2	9	11	3	2	2	1	8	10		
67	1	1	2	2	6	8	2	2	1	2	7	9		
68	2	2	2	3	9	11	2	2	3	2	9	11		
69	2	1	2	2	7	9	2	2	1	2	7	9		
70	2	3	3	3	11	14	3	2	2	2	9	11		
71	3	3	3	2	11	14	3	2	3	2	10	13		
72	3	3	2	2	10	13	2	3	2	2	9	11		
73	2	2	3	2	9	11	2	2	2	2	8	10		
74	2	2	2	1	7	9	2	1	2	2	7	9		
75	1	1	2	1	5	6	1	2	1	2	6	8		
76	2	3	3	2	10	13	2	3	2	2	9	11		
77	2	2	2	2	8	10	2	3	3	2	10	13		

REACTIVO	Satisfacción laboral									
	Oportunidades de desarrollo									
	Capacitaciones			VTI	VTV	Ascenso			VTI	VTV
	P17	P18	P19			P20	P21	P22		
1	3	3	3	9	15	4	4	3	11	18
2	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12
3	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13
4	2	2	3	7	12	3	2	2	7	12
5	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
6	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
7	2	2	3	7	12	2	4	1	7	12
8	2	3	3	8	13	3	2	2	7	12
9	3	3	3	9	15	2	3	2	7	12
10	2	2	2	6	10	2	3	2	7	12
11	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15
12	2	3	2	7	12	3	2	3	8	13
13	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
14	2	3	2	7	12	2	2	3	7	12
15	3	2	3	8	13	3	2	2	7	12
16	2	2	3	7	12	3	2	2	7	12
17	1	1	2	4	7	1	1	2	4	7
18	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12
19	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
20	3	3	3	9	15	3	4	3	10	17
21	2	3	3	8	13	3	3	3	9	15
22	2	2	2	6	10	3	3	2	8	13
23	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13
24	3	4	2	9	15	4	2	2	8	13
25	2	3	2	7	12	2	3	2	7	12
26	2	2	2	6	10	3	3	2	8	13
27	2	2	2	6	10	3	3	3	9	15
28	3	3	4	10	17	4	3	2	9	15
29	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15
30	3	3	3	9	15	3	3	2	8	13
31	3	3	3	9	15	3	3	3	9	15
32	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8
33	3	4	3	10	17	3	3	3	9	15
34	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12
35	2	2	3	7	12	2	2	2	6	10
36	2	2	2	6	10	2	2	1	5	8
37	2	2	2	6	10	1	2	2	5	8
38	3	3	4	10	17	3	3	3	9	15
39	2	2	2	6	10	3	2	3	8	13
40	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15
41	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12
42	3	4	3	10	17	3	3	3	9	15
43	3	3	2	8	13	3	3	2	8	13
44	3	2	3	8	13	3	3	1	7	12
45	1	2	2	5	8	2	1	1	4	7
46	3	3	3	9	15	4	3	2	9	15
47	3	3	4	10	17	3	3	3	9	15
48	3	2	2	7	12	2	3	2	7	12
49	2	3	2	7	12	3	3	2	8	13
50	3	3	3	9	15	3	2	2	7	12
51	3	2	3	8	13	2	3	2	7	12
52	3	2	2	7	12	3	3	3	9	15
53	3	2	3	8	13	3	3	2	8	13
54	2	3	2	7	12	2	2	2	6	10
55	3	4	3	10	17	3	3	2	8	13
56	2	3	2	7	12	2	2	2	6	10
57	3	2	3	8	13	3	3	2	8	13
58	2	1	3	6	10	2	3	3	8	13
59	2	2	2	6	10	2	1	1	4	7
60	3	2	3	8	13	3	2	2	7	12
61	3	3	3	9	15	4	3	2	9	15
62	1	2	1	4	7	2	2	2	6	10
63	1	2	2	5	8	1	2	2	5	8
64	2	2	2	6	10	2	2	2	6	10
65	2	2	3	7	12	2	2	3	7	12
66	2	2	2	6	10	3	2	1	6	10
67	2	2	2	6	10	3	2	3	8	13
68	3	2	3	8	13	3	3	3	9	15
69	2	2	3	7	12	3	3	2	8	13
70	3	2	2	7	12	1	2	2	5	8
71	2	3	3	8	13	3	3	2	8	13
72	3	2	3	8	13	3	2	2	7	12
73	2	2	3	7	12	2	1	1	4	7
74	2	2	2	6	10	1	1	2	4	7
75	1	1	2	4	7	2	1	2	5	8
76	2	2	2	6	10	3	3	2	8	13
77	2	2	3	7	12	2	2	1	5	8

REACTIVO	Satisfacción laboral													
	Salario												VTI	VTV
	Salario actual				VTI	VTV	Incentivos				VTI	VTV		
	P23	P24	P25	P26			P27	P28	P29	P30				
1	3	3	3	3			12	15	3	3				
2	3	3	2	2	10	13	3	3	3	2	11	14		
3	2	2	3	2	9	11	3	2	3	2	10	13		
4	3	3	2	3	11	14	2	3	2	2	9	11		
5	3	3	3	3	12	15	3	3	3	3	12	15		
6	3	2	3	2	10	13	3	2	2	2	9	11		
7	3	3	2	3	11	14	2	2	3	3	10	13		
8	2	3	2	2	9	11	3	2	3	2	10	13		
9	2	1	2	1	6	8	1	1	2	1	5	6		
10	2	1	3	3	9	11	2	2	2	3	9	11		
11	1	1	2	1	5	6	1	1	1	1	4	5		
12	2	2	2	3	9	11	3	2	3	3	11	14		
13	2	1	2	3	8	10	2	3	3	3	11	14		
14	3	2	2	2	9	11	2	1	3	1	7	9		
15	2	2	3	2	9	11	3	3	2	3	11	14		
16	2	2	3	3	10	13	2	3	3	2	10	13		
17	2	3	3	3	11	14	2	3	3	3	11	14		
18	1	1	2	1	5	6	2	1	2	2	7	9		
19	3	3	3	3	12	15	2	2	2	2	8	10		
20	3	3	2	2	10	13	3	3	3	3	12	15		
21	3	3	2	2	10	13	3	1	2	2	8	10		
22	2	2	3	3	10	13	2	1	2	2	7	9		
23	1	1	2	2	6	8	3	1	2	2	8	10		
24	3	2	3	4	12	15	2	4	3	3	12	15		
25	3	3	3	3	12	15	3	3	3	3	12	15		
26	3	3	2	2	10	13	2	1	3	2	8	10		
27	2	2	3	2	9	11	2	2	2	2	8	10		
28	3	3	3	3	12	15	4	3	4	3	14	18		
29	2	3	2	2	9	11	3	2	3	3	11	14		
30	2	2	2	1	7	9	3	3	2	3	11	14		
31	3	3	3	3	12	15	3	3	2	3	11	14		
32	2	2	2	1	7	9	1	2	2	2	7	9		
33	3	4	3	3	13	16	3	3	4	3	13	16		
34	4	3	3	4	14	18	4	3	3	3	13	16		
35	3	3	3	3	12	15	2	1	2	1	6	8		
36	1	2	2	1	6	8	1	1	2	2	6	8		
37	1	1	2	1	5	6	1	1	2	2	6	8		
38	3	4	3	3	13	16	4	3	3	3	13	16		
39	3	3	3	2	11	14	3	1	2	3	9	11		
40	3	3	3	2	11	14	2	2	3	2	9	11		
41	3	2	2	3	10	13	2	2	3	2	9	11		
42	3	3	3	3	12	15	3	3	3	2	11	14		
43	1	2	1	2	6	8	2	2	1	3	8	10		
44	2	3	2	2	9	11	2	1	2	2	7	9		
45	1	2	1	1	5	6	1	2	2	2	7	9		
46	3	4	3	2	12	15	3	4	3	3	13	16		
47	3	2	3	2	10	13	3	3	3	2	11	14		
48	3	2	3	2	10	13	2	2	2	3	9	11		
49	3	2	2	3	10	13	2	3	3	2	10	13		
50	3	3	3	2	11	14	3	2	3	3	11	14		
51	2	2	3	2	9	11	2	2	2	3	9	11		
52	2	2	2	2	8	10	2	3	3	2	10	13		
53	3	2	3	2	10	13	2	2	2	3	9	11		
54	2	3	3	2	10	13	3	2	3	3	11	14		
55	3	4	3	3	13	16	4	3	4	3	14	18		
56	3	2	3	3	11	14	2	2	3	2	9	11		
57	2	3	2	2	9	11	2	2	3	3	10	13		
58	3	2	3	2	10	13	2	2	3	3	10	13		
59	2	2	1	2	7	9	2	1	2	2	7	9		
60	3	2	3	3	11	14	3	2	3	3	11	14		
61	2	3	3	2	10	13	3	3	3	3	12	15		
62	2	2	2	1	7	9	2	2	1	1	6	8		
63	1	1	2	1	5	6	2	2	1	2	7	9		
64	2	2	2	1	7	9	1	2	1	2	6	8		
65	2	2	1	2	7	9	1	2	2	2	7	9		
66	3	2	3	3	11	14	2	2	3	3	10	13		
67	1	1	2	2	6	8	1	2	2	1	6	8		
68	3	2	2	3	10	13	3	3	3	2	11	14		
69	3	3	2	2	10	13	3	2	2	3	10	13		
70	1	2	2	2	7	9	2	1	1	2	6	8		
71	2	2	3	2	9	11	2	2	3	3	10	13		
72	3	2	3	3	11	14	2	2	2	3	9	11		
73	2	1	1	2	6	8	2	2	3	3	10	13		
74	2	1	1	2	6	8	2	2	1	1	6	8		
75	2	2	1	2	7	9	1	2	1	2	6	8		
76	3	3	2	3	11	14	3	3	2	2	10	13		
77	2	2	1	2	7	9	2	2	1	2	7	9		