



EN LA UAP  
TÚ ERES PARTE  
DEL CAMBIO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

**TESIS**

**“RELACIONES INTERPERSONALES Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE  
HUAURA, 2021”**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. VERAMENDI INDALECIO, YESENIA NATALY**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. FLORES ROJAS DE NINA KELIN YRENE**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a mis hijos, ya que sin ellos no podría haber logrado tantos objetivos hoy en día, y a la vez a mis padres, por el apoyo incondicional y de superación hacia mi persona y a Dios, que siempre ha estado conmigo en los buenos y malos momentos de mi vida profesional y cotidiana.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Alas Peruanas, por haberme formado profesionalmente y a las personas que estuvieron de manera directa e indirectamente involucrados, ya que hoy en día se ve reflejado en la culminación de mi carrera profesional.

A mi asesor M(o). Frank Fitzgerald Minaya Rosas de la Vega, por los conocimientos y consejos brindados ya que fueron de suma importancia hasta la culminación de mi tesis.

## ÍNDICE

___ CARÁTULA .....	i
___ DEDICATORIA .....	ii
___ AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE .....	iv
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.2.1 Delimitación Espacial.....	3
1.2.2 Delimitación Social .....	3
1.2.3 Delimitación Temporal.....	4
1.2.4 Delimitación Conceptual .....	4
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
1.3.1 Problema Principal .....	4
1.3.2 Problemas Secundarios.....	4

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.4.1 Objetivo General .....	4
1.4.2 Objetivos Específicos .....	5
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.5.1 Hipótesis General .....	5
1.5.2 Hipótesis Secundarias.....	5
1.5.3 Variables (Definición conceptual y operacional) .....	6
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación .....	7
a) Tipo de Investigación .....	7
b) Nivel de Investigación.....	7
1.6.2 Método y diseño de la investigación .....	7
a) Método de investigación .....	7
b) Diseño de la investigación .....	8
1.6.3 Población y muestra de la investigación .....	8
a) Población.....	8
b) Muestra.....	8
1.6.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos .....	8
a) Técnicas.....	8
b) Instrumentos.....	9
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación .....	10

a) Justificación .....	10
b) Importancia .....	10
c) Limitaciones.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	12
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	12
2.2 BASES TEÓRICAS .....	16
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	27
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	30
3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS .....	30
3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	41
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES .....	43
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	44
ANEXOS .....	48
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	49
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de variables.....	51
Anexo 03: Instrumentos .....	54
Anexo 04: Validación de instrumentos por juicio de expertos .....	59
Anexo 05: Base de datos .....	62

## RESUMEN

El objetivo general del presente estudio fue de determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021. La metodología de la investigación que se empleó fue el tipo aplicada, de nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo integrada en base a 20 trabajadores pertenecientes a la entidad en mención. Siendo el conjunto poblacional una cantidad reducida, se trabajó con los mismos datos de la población. Asimismo, la técnica fue la encuesta mediante su instrumento el cuestionario que fue validado y obtuvo una confiabilidad alta. El programa utilizado para la tabulación fue Microsoft Excel y para la estadística descriptiva e inferencial fue el SPSS; llegando a la conclusión que las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

**Palabras claves:** relaciones interpersonales, satisfacción laboral, Centro de Salud de Huaura

## ABSTRACT

The general objective of the present study was to determine the relationship between interpersonal relationships and job satisfaction of workers at the Huaura Health Center, 2021. The research methodology used was the applied type, correlational level, quantitative approach and non-experimental cross-sectional design. The population was integrated based on 20 workers belonging to the entity in question. Being the population as a whole a reduced amount, we worked with the same population data. Likewise, the technique was the survey through its instrument, the questionnaire that was validated and obtained a high reliability. The program used for tabulation was Microsoft Excel and for descriptive and inferential statistics it was SPSS; concluding that interpersonal relationships are related to the job satisfaction of the workers of the Huaura Health Center, 2021.

**Keywords:** interpersonal relationships, job satisfaction, Huaura Health Center



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relaciones interpersonales .....	30
Tabla 2. Estilos de relaciones interpersonales.....	31
Tabla 3. Formas de comunicación .....	32
Tabla 4. Relaciones de comunicación.....	33
Tabla 5. Satisfacción laboral.....	34
Tabla 6. Satisfacción con los compañeros de trabajo .....	35
Tabla 7. Satisfacción con la supervisión .....	36
Tabla 8. Satisfacción con la compañía y la dirección .....	37
Tabla 9. Hipótesis general.....	38
Tabla 10. Hipótesis Específica 1 .....	38
Tabla 11. Hipótesis Específica 2 .....	39
Tabla 12. Hipótesis Específica 3 .....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relaciones interpersonales.....	30
Figura 2. Estilos de relaciones interpersonales .....	31
Figura 3. Formas de comunicación .....	32
Figura 4. Relaciones de comunicación .....	33
Figura 5. Satisfacción laboral.....	34
Figura 6. Satisfacción con los compañeros de trabajo .....	35
Figura 7. Satisfacción con la supervisión.....	36
Figura 8. Satisfacción con la compañía y la dirección.....	37

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada: “Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021”, se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

Las relaciones interpersonales son elementos cruciales para que una persona se pueda desarrollar y adaptar con el entorno, con los demás. En cambio, si la persona no demuestra estas relaciones interpersonales, sólo resultará en su aislamiento, y, por ende, el rechazo de las personas de su entorno.

La presente investigación metodológicamente ha sido dividida en los siguientes capítulos:

**CAPÍTULO I:** Planteamiento del problema

**CAPÍTULO II:** Marco teórico

**CAPÍTULO III:** Presentación, análisis e interpretación de resultados

Por último, las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Actualmente, al abordar los negocios o entidades, es todo un tema de discusión hasta investigación, lo que sucede internamente, específicamente sobre los colaboradores, su forma de comunicarse, de cooperar, para poder lograr las metas encomendadas por la gerencia, y así alcanzar la conformidad justa. Se demuestra tanto en organizaciones públicas como privadas. Las relaciones interpersonales son complicadas de tratar, pero son elementos que un líder necesita para poder entablar comunicación y respeto con los trabajadores para poder lograr los objetivos establecidos por la gerencia. Para la satisfacción laboral, tanto la comprensión como el grado de satisfacción son elementos cruciales, porque es posible gestionar y potenciar la calidad de vida, la comunicación entre los(as) colaboradores(as). En el caso de la insatisfacción de los trabajadores, conlleva a las siguientes consecuencias: ausentismo, mayor rotación del personal y baja productividad.

Tomando como referencias las postas, clínicas, hospitales, que son establecimiento donde se prevalece el cuidado y recuperación de individuos, se llega a basarse en esta investigación al centro de Salud de Huaura, el cual posee como finalidad poder apoyar y realizar el cuidado del bienestar abarcando también

a las personas con menos recursos, para que todos en general puedan ser cuidados y/o tratados de una forma profesional y dedicada.

A nivel mundial, Medina (2010) considera que la motivación del personal de enfermería es un aspecto crucial para los pacientes, debido a que estos últimos perciben la actitud y comportamientos de los trabajadores sean positivos o negativos; asimismo considera que una herramienta muy importante para motivar al personal de los centros hospitalarios es la comunicación interpersonal, debido a que con ello logran relacionarse de mejor forma.

A nivel América Latina, Ramírez y Müggenburg (2015) enfatiza el valor de la comunicación no verbal. Asimismo, manifestó que la tecnología ha ayudado y sigue ayudando a las personas en muchos ámbitos de la vida, como por ejemplo el ámbito de la salud, en donde se tienen avances innovadores y positivos, sin embargo, menciona que los pacientes se están relacionando menos (relaciones interpersonales), debido a la sobrecarga de trabajo junto a la tensión que genera la elaboración y/o implementación de técnicas o herramientas que logren mejores resultados.

A nivel Perú, Pérez (2020) con respecto a su investigación, mencionó valores porcentuales acerca del uso de habilidades comunicativas por parte de los trabajadores de enfermería enfocados al servicio de emergencia, donde indicó que del total, un 60% a veces utiliza las mencionadas habilidades comunicativas y que casi siempre logran relacionarse, asimismo indicó que otro 10% también a veces utiliza las habilidades mencionadas y que siempre logran relacionarse; finalmente, un 5% manifestó que siempre utilizan habilidades comunicativas y que a veces logran relacionarse. El autor concluye considerando que los trabajadores necesitan tanto de las relaciones interpersonales como de las habilidades comunicativas para

que puedan comunicarse de forma eficaz, también para apoyarse entre sí mediante la cooperación y con el paso del tiempo conforme se obtenga experiencia mejoren sus habilidades y se logre satisfacer las necesidades.

El presente estudio se realizó en el Centro de Salud de Huaura, donde se han podido observar inconvenientes responsables de decantarse negativamente sobre la comunicación y afinidad de los colaboradores administrativos, problemas tales como los estilos de relaciones interpersonales, las formas de comunicación y las relaciones de comunicación. También, se observó acerca de la satisfacción laboral, que no existen las condiciones necesarias en cuanto a la satisfacción con los compañeros de trabajo, satisfacción con la supervisión y satisfacción con la compañía y la dirección.

Considerando las observaciones, son situaciones problemáticas que pueden afectar al rendimiento de los trabajadores. Por ello, resulta crucial que el Centro de Salud de Huaura pueda enfocarse en tratar temas psicosociales laborales, los cuales intervienen en las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

El presente trabajo de investigación se realizó en el Centro de Salud en el distrito de Huaura, Provincia de Huaura y Departamento de Lima.

### **1.2.2 Delimitación Social**

En la investigación se consideró a 20 trabajadores pertenecientes a la entidad en mención.

### **1.2.3 Delimitación Temporal**

El análisis de la presente investigación se efectuó tomando como base de estudio el año 2021.

### **1.2.4 Delimitación Conceptual**

La presente investigación tiene 2 variables: Variable X: Relaciones interpersonales y Variable Y: Satisfacción laboral.

## **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Problema Principal**

¿De qué manera se relacionan las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021?

### **1.3.2 Problemas Secundarios**

¿De qué manera se relacionan los estilos de relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021?

¿De qué manera se relacionan las formas de comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021?

¿De qué manera se relacionan las relaciones de comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre los estilos de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

Determinar la relación entre las formas de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

Determinar la relación entre las relaciones de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

## **1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Hipótesis General**

Las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

### **1.5.2 Hipótesis Secundarias**

Los estilos de relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

Las formas de comunicación se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

Las relaciones de comunicación se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.



### 1.5.3 Variables (Definición conceptual y operacional)

#### **Variable X: Relaciones interpersonales**

Delimitación conceptual: Patlán (2017) las considera como las posibilidades de comunicación de los colaboradores con otras personas, como los jefes, compañeros, clientes, donde se pueden forjar vinculaciones positivas o negativas.

Definición operacional: Se operacionaliza en 3 dimensiones con sus propios indicadores, para así complementar los ítems, por medio de una escala para medir las relaciones interpersonales de los trabajadores hacia el Centro de Salud en estudio con escalamiento tipo Likert de medición ordinal.

#### **Variable Y: Satisfacción laboral**

Definición conceptual: Robbins y Judge (2013) consideran que la satisfacción laboral abarca el conjunto de conductas, comportamientos de los trabajadores, que reflejan su comodidad al realizar sus funciones, ya que la empresa cubre sus necesidades y expectativas.

Definición operacional: Se operacionaliza en 3 dimensiones con sus propios indicadores, para así complementar los ítems, por medio de una escala para medir la satisfacción laboral de los trabajadores hacia el Centro de Salud en estudio con escalamiento tipo Likert de medición ordinal.

## **1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación**

#### **a) Tipo de Investigación**

Se le estableció como aplicada, dado que Díaz et al. (2013) expresan que el objetivo es emitir sugerencias o alternativas de solución para con el título planteado.

#### **b) Nivel de Investigación**

El nivel o alcance de la investigación fue correlacional. En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que se trata del nivel de relación de dos variables.

El enfoque fue cuantitativo. En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que es poder tener recopilada la información para analizarla y así poder dirigirla a las interrogantes del estudio, donde considera medidas en base a números junto con los conteos; y a la estadística, porque permitirá asignar consideraciones características del conjunto poblacional.

### **1.6.2 Método y diseño de la investigación**

#### **a) Método de investigación**

Para la investigación se consideró el método deductivo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que el mencionado método permite establecer o considerar hipótesis, donde se toma en cuenta información general hasta información o datos específicos.

## b) Diseño de la investigación

El diseño se predispuso siendo: No Experimental, además de ser de corte transversal. Hernández, Fernández y Baptista (2010) consideran el modelo a continuación:



Dónde: M = 20 trabajadores

- ☞ O1 = Relaciones interpersonales
- ☞ O2 = Satisfacción laboral
- ☞ r = Correlación de Pearson

### 1.6.3 Población y muestra de la investigación

#### a) Población

Estuvo integrada en base a 20 trabajadores pertenecientes a la entidad en mención.

#### b) Muestra

Siendo el conjunto poblacional una cantidad reducida, se trabajó con los mismos datos de la población.

### 1.6.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

#### a) Técnicas

Para la presente, fue considerada la encuesta, debido a que permitió analizar y tener registrado información pertinente del conjunto muestral.

## b) Instrumentos

Fue el cuestionario con escala de Likert, la cual permitió obtener información crucial necesaria sobre las variables de la investigación.

Confiabilidad de la primera variable: Relaciones interpersonales

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	11

La medición de la confiabilidad se hizo a través del Alfa de Cron Bach, dando como resultado la fiabilidad del instrumento de la primera variable, relaciones interpersonales con un 0,879.

Confiabilidad de la segunda variable: Satisfacción laboral

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	11

La medición de la confiabilidad se hizo a través del Alfa de Cron Bach, dando como resultado la fiabilidad del instrumento de la segunda variable, satisfacción laboral con un 0,976.

### **1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación**

#### **a) Justificación**

##### **Justificación teórica**

El presente trabajo en su contenido, presenta, enfoques y teorías que contribuirán a determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021, asimismo el valor teórico contribuirá y servirá de guía a la realización de otras investigaciones.

##### **Justificación práctica**

Con respecto a los objetivos de estudio, sus resultados permitirán emitir sugerencias para poder desarrollar y efectuar mejoras en las relaciones interpersonales y con ello mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Huaura.

##### **Justificación metodológica**

La investigación posee esta justificación debido a que se utilizarán tanto técnicas como instrumentos, para medir las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores, desarrollado y validado por 3 expertos. Por medio del cuestionario aplicado y el posterior procesamiento de datos en un software estadístico, se busca conocer la relación entre ambas variables.

#### **b) Importancia**

Las relaciones interpersonales son elementos cruciales para que una persona se pueda desarrollar y adaptar con el entorno, con los demás. En cambio, si la

persona no demuestra estas relaciones interpersonales, sólo resultará en su aislamiento, y, por ende, el rechazo de las personas de su entorno.

**c) Limitaciones**

La investigación presente es viable, debido a que se cuenta con los medios y recursos necesarios para llevarla a cabo, siendo los medios para obtener la información pertinente y los costos respectivos, los cuales se pudieron financiar con normalidad por cuenta propia.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

León y Pérez (2019) al considerar su investigación: “Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral”, tuvo como objetivo: analizar la relación entre ambas variables. En cuanto a la metodología, se sabe que la investigación fue descriptiva, y se desarrolló mediante documentos. Los resultados constataron que el personal considerado que posee habilidades socio-comunicativas logran sentirse satisfechos en el centro de trabajo donde pertenecen, además que desarrollan sus actividades y logran los resultados de las formas esperadas, finalmente se tiene como conclusión que ambas variables se relacionan de forma directa reflejando que la primera variable incide en la segunda en la empresa considerada.

Moreno y Perez (2018) al tratar su trabajo: “Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba”, tuvo como objetivo poder investigar la relevancia de las relaciones interpersonales como fuente primordial en las actividades sociales. En cuanto a la metodología, se sabe que el trabajo fue básico, el diseño que tuvo fue el diseño No experimental, asimismo fue correlacional. El enfoque utilizado fue el enfoque mixto, el conjunto muestral fue conformado considerando 62 profesores. Acerca de la técnica e instrumentos

utilizados, se sabe que fueron tanto la encuesta como el cuestionario. Se encontraron resultados indicando que los trabajadores demuestran que se relacionan de forma positiva, ya que se tienen confianza, se forjaron amistades, se demuestra la solidaridad, cooperación cuando realizan sus funciones. También se logra observar que los trabajadores se comunican de forma clara entre sí considerando sistemas para la comunicación, sienten motivación por parte de los directivos. Asimismo, los trabajadores indican que la Universidad no se desarrolla de forma correcta en las condiciones que les brinda al momento de trabajar, tampoco los respaldan ni posibilita que puedan decidir cuándo realizan sus actividades; y finalmente se tiene como conclusión que la primera variable (R.I) junto con la comunicación se relacionan e inciden en la segunda variable (C.L) en la mencionada Universidad.

Sanabria (2017) al tratar su trabajo: “Formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre directivos y profesores”, tuvo como objetivo indicar si ambas variables se relacionan. En cuanto a la metodología fue correlacional e interpretativo, tomando en cuenta un conjunto de individuos a aplicar de 12 profesores. Los resultados constataron que a través de guías de opinión se arrojó finalmente que las relaciones interpersonales se consideran inaceptables de los profesores, por tal no existe buena afinidad y genera conflictos en el entorno donde se desempeñan las funciones y finalmente se concluye que las formas de comunicación se relacionan con las relaciones interpersonales.

Pazmiño (2017) en su tesis titulada “Las relaciones interpersonales, en el desempeño laboral de los colaboradores de automotores Cumandá, del cantón Ambato, de la provincia de Tungurahua”, tuvo como objetivo identificar la influencia de la variable 1 con la variable 2. Acerca de la metodología utilizada, demuestra que la tesis fue de campo, como técnica utilizó a la encuesta y como instrumento al cuestionario.



Se estableció la población, asimismo el enfoque que tuvo fue el enfoque tanto cuantitativo como cualitativo. Los resultados constataron que la H0 fue rechazada, aceptando la H1, asimismo, el valor de Chi cuadrado fue: 23,59; finalmente se tiene como conclusión que la primera variable incide en la segunda variable en la empresa mencionada.

Locayo (2017) en su tesis titulada “Factores determinantes de satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa dedicada al rubro de seguros diversos en la ciudad de Guatemala”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal de dicha empresa. Acerca de la metodología utilizada, demuestra que la investigación fue de tipo descriptiva. Como instrumento utilizó el cuestionario. La muestra se determinó por muestreo aleatorio simple (sorteo). Se obtuvo que se reflejan limitaciones para poder elaborar y aplicar medidas tanto de higiene, de seguridad y de salud cuando se realizan las actividades laborales. Considerando ello se propone considerar la opinión general para formar una sola y se puedan establecer y aplicar normas y políticas por medio de capacitaciones a los trabajadores; y finalmente se tiene como conclusión que existe un nivel bajo de satisfacción laboral en esa área.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Castillo (2020) al considerar su aporte de investigación: “Relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral en Personal de Enfermería del Área de Centro Quirúrgico de un Hospital público de Lima, 2020”, tuvo como objetivo: conocer la relación entre ambas variables. Acerca de los rasgos metodológicos del aporte de investigación, se sabe que fue básico, siendo también descriptivo y correlacional, asimismo, fue cuantitativo, No experimental, deductivo y transversal. La población del aporte se conformó considerando 80 trabajadores del área del Hospital mencionado,

siendo la mencionada cantidad también el conjunto muestral. La encuesta fue la técnica utilizada en el aporte. Los resultados constataron que ambas variables poseen como valor de correlación de Spearman: 0,541, reflejando que es positiva, buena, además de ser altamente significativa considerando el valor:  $p < 0,01$ ; y finalmente se tiene como conclusión que ambas variables presentan relación, indicando que, si se mejora la primera variable, la segunda variable también mejora.

Villachica (2018) en su tesis titulada “Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz – 2016”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la variable 1 con la variable 2. En cuanto a la metodología el trabajo es aplicado y correlacional, de corte transversal y no experimental, considerando un universo de 93 individuos de la rama mencionada brindando sus datos determinados empleando la guía de opinión. De la investigación se obtuvo que, del total de la muestra, un 39,9% expresó que se sienten satisfechos con el clima laboral que se percibe al realizar sus actividades, siendo considerada como medianamente propicio; y finalmente se tiene como conclusión que ambas variables se relacionan de forma significativa en el Hospital mencionado.

Revolledo (2018) Al tratar su trabajo “Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. Acerca de la metodología utilizada, demuestra que el estudio fue descriptivo, consideró un universo de 162 individuos, de los cuales 86 fueron seleccionados para su posterior aporte de recopilación de los datos necesarios a través de guías de opinión de información determinada. Los resultados demostraron que el “p-valor” fue menor a  $0.05 (< 0.05)$ , aceptando así la H1. La tesis se concluye considerando, que, a través

del coeficiente de Spearman, se obtuvo que el valor de la relación entre ambas variables fue .706.

Canales (2018) en su tesis titulada “Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal del centro de atención primaria iii alto selva alegre - salud. Arequipa, 2018”, tuvo como objetivo establecer la influencia de la variable 1 con la variable 2. En cuanto a la metodología, se sabe que la tesis fue correlacional, la población fue conformada por la totalidad de trabajadores que laboran en el establecimiento mencionado y de ellos 45 fueron elegidos para conformar la muestra respectiva. El cuestionario fue la técnica considerada y utilizada por la tesis. Los resultados constataron que la significancia fue menor a 0.05 y finalmente se tiene como conclusión que existe una correlación leve entre las variables.

Pacheco y Llerena (2017) en su aportación nombrada “Influencia de las Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Sur Motors Arequipa 2017”, tuvo como objetivo conocer la influencia entre ambas variables. En cuanto a la metodología fue de tipo correlacional causal y el diseño no experimental transversal cuantitativa. Los resultados constataron que la significancia estadística fue de 0.043 y finalmente se tiene como conclusión que existe una relación o correlación de 0.805.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **Relaciones interpersonales**

#### **a) Definición**

Alvarado y Flores (2019), lo considera como la afinidad y comunicación del personal, CEO, encargados, superiores de las áreas existentes, entre todos los mencionados, lo cual lo sugerible y necesario es que

sea de forma positiva, porque contribuye a mejores sensaciones y cumplimiento correspondientes a las metas encomendadas.

Patlán (2017) las considera como las posibilidades de comunicación de los colaboradores con otras personas, como los jefes, compañeros, clientes, donde se pueden forjar vinculaciones positivas o negativas.

#### **b) Importancia**

Para Robbins (1998) citado en Ibarra (2019) considera lo siguiente:

- Se tienen registros que, si el personal no siente satisfacción en la empresa, proceden a no ir al trabajo por voluntad propia, hasta pueden considerar cambiar de empresa.
- Si no se considera la satisfacción como un aspecto importante, los colaboradores pueden realizar actividades malintencionadas, incitar a no respetar a la empresa, jefes.
- Es posible mencionar que los colaboradores que están satisfechos con la empresa donde laboran poseen su bienestar en estado óptimo.
- Es de especial consideración para las entidades porque mantendrá motivados, comprometidos y se desarrollarán mejor los colaboradores, teniendo mejores resultados que los esperados.

#### **c) Tipos de relaciones interpersonales**

Zupiría (2015) expone en:

- **Íntimas/Superficiales:** Son las que se dan, o bien al lograr una confianza plena, o bien sea solo aparentando la seguridad en la comunicación.

- **Personales/Sociales:** Se desempeñan aspectos, primero es el primordial o propio, mejor dicho, la personalidad; y después, prosigue cuando se relaciona con demás individuos, generando involucramiento hacia el conjunto o entorno.
- **Amorosas:** Se ve abarcada o involucra a aspectos como la responsabilidad para con algo o alguien (en este caso, es con su pertenencia y función en la entidad), luego la confianza y por último el afecto o apego fuerte hacia alguien o algo.

**d) Factores negativos que impiden las buenas relaciones interpersonales en el trabajo**

Soto (2009) como se citó en Vargas (2018) los expresan considerando:

- El odio o maltrato innecesario con el entorno, compañeros(as).
- No hay involucramiento o ganas de poder mejorar.
- No considerar ni tolerar críticas u opiniones sobre su persona.
- Se distancia para poder estar solo.
- Creer que por el destino o acto de magia se pueda dar lugar u originar algo en concreto, no valorando o no pensando en aportar para llevar a cabo.
- Está la autoestima, mejor dicho, ver a los partícipes laborales como menos al individuo, y/o a su vez, considerarse menos o creer que todos poseen cualidades, actitudes y aptitudes mucho más prácticas y proactivas que del mismo individuo.

**e) Dimensiones**

Lopez (2018) menciona las siguientes:

- **Estilos de relaciones interpersonales:** Se refiere a la comunicación que existe en la interacción entre dos personas. Es decir, no solo entra en juego lo que hace o dice el emisor, si no que en la identificación del estilo también es

importante la reacción del receptor, el efecto que el mensaje de uno tiene en el otro.

- **Formas de comunicación:** Es el conjunto de distintos medios, técnicas, posibilidades de poder relacionarse con otros.
- **Relaciones de comunicación:** Son los vínculos que se establecen entre las personas, siendo vínculos donde se demuestra el afecto, emociones, cooperación para realizar determinadas funciones, etc.

#### f) Teorías

- **Teoría de Relaciones Humanas:** Chiavenato (1999) como se citó en Valdez (2019) considera que, se enfoca en poder entender a cada persona, todo lo que siente, expresa y también la vinculación o relación que posee con otras personas; de donde se pueda desarrollar o mejorar para lograr diversos objetivos por medio de la afinidad y cooperación correcta. Un rasgo bastante relevante de la teoría es el comportamiento humano, el cual es el conjunto de acciones, expresiones por parte de las personas al estar en interacción en un entorno, situación o con otros individuos. Es posible mencionar que esta teoría se centra en la comunicación que demuestra el personal, debido a que su importancia es clave en el involucramiento de los colaboradores sobre las decisiones que se tomen para la empresa y que también afecta a ellos.
- **Teoría constructivista:** Vargas (2018) expresa que se basa en las capacidades de la persona de poder atender, concentrarse y entender información, considerando también que los individuos forjan su entendimiento o entienden las situaciones que les pasa en base a las vivencias y experiencias que posee sobre distintos temas. Además, la teoría considera que la comunicación se va construyendo con el paso del tiempo junto con los conocimientos y su intelecto.

Esta teoría se basa en que la comunicación es intencional, posee un fin y existe un diálogo dentro de la interpretación compartida.

**g) Comprender las diferencias individuales**

Griffin y Van (2016) manifiestan que es sugerible primero saber de la relación del personal con la empresa para poder obtener la información y relevancia sobre las capacidades de cada colaborador al realizar sus actividades dentro de la entidad.

1. **El contrato psicológico:** Es parte del contrato laboral, solo que este contrato psicológico viene a ser el compromiso o aseguramiento del trabajador de demostrar sus capacidades y destrezas en favor de la empresa para que pueda obtener mejores resultados. Aparte del aumento de las remuneraciones, las empresas pueden brindar capacitaciones sobre otros ámbitos laborales, oportunidades a los trabajadores para que puedan desempeñar un cargo mayor.

El contrato se puede concretar si la empresa y el empleado han llegado a acuerdo en los aspectos laborales, con los lineamientos, consideraciones beneficios que se obtendrán para ambos, haciendo que la relación sea positiva. Para poder continuar con el proceso, en periodo laboral la empresa debe designar al administrador o supervisor que verifique si los colaboradores están realizando sus funciones de la manera correcta. y/o esperada.

2. **Engranaje de persona – empleo:** Consiste que conforme las personas hagan contribuciones a la organización esta le generará incentivos salariales. Este elemento se mejora o encaja mejor cuando la empresa logre aprovechar de la mejor forma posible las destrezas de los trabajadores, y se logren satisfacer sus necesidades.

Esta relación suele cambiar con el tiempo, por ejemplo, cuando un trabajador acude a un nuevo trabajo considera que es interesante y emocionante el cambio, ya que serán otras experiencias que vivirá, pero conforme pase el tiempo, es posible que con la misma rutina diaria que realiza considere a su trabajo como un trabajo monótono. En cambio, si la empresa implementa nuevas tecnologías, provocará que los trabajadores estén en constantes cambios de habilidad, sintiendo mayor emoción y complejidad de adaptarse.

Un motivo que complica la relación de este engranaje, es que cada colaborador es distinto, posee distintas capacidades, pensamientos, actitudes, comportamientos, necesidades, metas.

3. **La esencia de las diferencias individuales:** Son las características tanto físicas, emocionales como psicológicas de las personas que las distinguen o diferencian. Y ello se demuestra cuando sobresalen en un determinado contexto, actividad y en otra no; se provoca también por las opiniones que poseen sobre la afinidad o trato que tengan con los demás colaboradores, condiciones que brinde la empresa.

La empresa al tratar de ordenar a los colaboradores, debe fijarse en aquellas diferencias que poseen y si los conflictos se dan por alguna determinada causa. Ya que pueden realizar de forma excepcional algunas tareas y en otras no. Pero tratar las diferencias como aportes de cada trabajador resulta ser muy complicado de realizar por las empresas, y más a las que ofrecen “contratos psicológicos”.



## **Satisfacción laboral**

### **a) Definiciones**

Griffin y Moorhead (2010) expresan que es el grado en el que el trabajador se siente cómodo, complacido por las condiciones o remuneraciones que la empresa le brinda al realizar sus respectivas actividades.

Robbins y Judge (2013) consideran que la satisfacción laboral abarca el conjunto de conductas, comportamientos de los trabajadores, que reflejan su comodidad al realizar sus funciones, ya que la empresa cubre sus necesidades y expectativas.

### **b) Características**

Holguín (1982), citado por Pérez y Villareal (2016) los define en:

- **Sexo:** Entre el masculino y femenino, en este último es donde se nota una ligera diferencia de tensión o preocupación, porque en el de las féminas es una labor o actividad que no las consume mucho.
- **Edad:** Se sustenta porque, conceptualizando la diferencia entre un colaborador que pasa por la juventud posee mayores aspiraciones, preocupaciones, necesidades que en relación a un colaborador mayor por todas sus jornadas vividas.
- **Inteligencia:** Suele influir en contextos donde la responsabilidad designada es mayor al potencial y posibilidades del colaborador(a), provocando así una sensación de negatividad o disconformidad.
- **Experiencia:** Se da cuando, ejemplificando, un partícipe laboral empieza a desempeñarse en sus responsabilidades designadas, como está comenzando,

se siente bien, con muchas ganas de aportar a la entidad; pero conforme progresen los años, se va percibiendo que no se siente la misma emoción que al principio o que no se le da más ventajas o comodidades.

**c) Importancia**

Juárez (2012) expresa que es fundamental para la entidad en sí, porque si no se logra, se generan muchos inciertos, problemas de índoles diferentes y relevantes, poco a poco una mala gestión que contribuirá a un bajón de la imagen de la organización, además no se logra por distintos motivos, algunos internos y otros en el entorno, como lo son la no estima y desconsideración hacia el personal, cero comodidades, entornos de realización de funciones inadecuadas, entre otras; pudiéndose ser testigo que hoy en día lograr que los partícipes laborales estén conformes y a gustos con lo que la entidad les ofrece para que desempeñen sus responsabilidades se ha convertido en un aspecto imprescindible y que entromete a otras ramas profesionales que traten sobre los recursos humanos y más.

**d) Efectos de la satisfacción laboral**

Robbins y Judge (2017) consideran los siguientes:

- **Desempeño laboral:** Varias investigaciones concluyen que, si los trabajadores logran sentirse satisfechos, podrán demostrar mejor empeño, felicidad, obteniendo mejores resultados para la empresa. Resultando en que pueda ser más eficaz conforme a los objetivos establecidos que otras empresas con mayor cantidad de trabajadores.
- **Comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO):** Representa el comportamiento general de los trabajadores. Donde aquellos trabajadores que son afables, estrictos en el cumplimiento de sus objetivos, intervienen

en los demás trabajadores, ya que dichas actitudes las observan y se dejan influenciar, para que ellos también puedan ser así en la realización de sus funciones.

- **Satisfacción del cliente:** Lograr que los clientes estén satisfechos y sean fieles a la empresa es un claro indicador que los trabajadores realizan de forma esperada sus funciones, resultando en que puedan ser conscientes de ello y sientan también cierta satisfacción o conformidad por dicho logro.
- **Satisfacción de vida:** Algunas personas consideran que esta satisfacción es distinta a la satisfacción laboral, sin embargo, hay estudios que demuestran dicha relación, debido a que las experiencias que vive la persona intervienen en su forma de trabajar. Del mismo modo, de acuerdo a ciertas investigaciones aseveran que los individuos distinguen sentirse menos satisfechos con su vida en el momento en que están desempleados y no únicamente a motivo de la pérdida de ingreso. El trabajo forma parte significativa de la vida para la gran parte de los individuos, por lo que parece racional que dependa, en gran parte, el sentimiento laboral (su satisfacción laboral).

#### e) Dimensiones

Locke (1976) Considera que se tiene las dimensiones, donde las condiciones laborales están conectadas con las características o capacidades de los colaboradores y estos demuestran su comportamiento al realizar sus actividades. Considera las siguientes:

- **Satisfacción con los colegas de trabajo:** Es cuando entre los colaboradores poseen relaciones amicales, además se ayudan y se consideran.

- **Satisfacción con la supervisión:** Es poder sentirse tranquilo por la capacidad de revisión que posee y realiza la entidad para controlar las actividades.
- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** Se da cuando la empresa brinda remuneraciones considerables, seguros, beneficios, ascensos de cargos, condiciones idóneas y asigna objetivos posibles de lograr al personal.

f) **Teorías**

Falcón (2019) considera las siguientes:

- **Teoría bifactorial:** Esta teoría es uno de los prototipos de satisfacción laboral más importantes que se han visto en el estudio y la investigación científica con respecto a la motivación laboral. Esta teoría consta de dos elementos, primero está la motivación, la cual abarca las capacidades, características propias de la persona, factores de motivación, situaciones psicosociales o físicas al realizar las funciones laborales, y la higiene, la cual abarca los elementos o condiciones de trabajo que la empresa brinda. Por tanto, si las condiciones no son las necesarias, la persona se encontraría en una posición o disposición neutral debido a la insatisfacción por las condiciones. Con los elementos de la motivación la persona dejaría su disposición neutral para lograr sentirse satisfecho.
- **Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación**

**Necesidad de logro:** Significa el deseo intenso de una persona de poder alcanzar un resultado esperado, de realizar actividades de la forma correcta.

**Necesidad de poder:** Es la intranquilidad que experimenta una persona porque no tiene poder para controlar a alguna persona y lograr su objetivo o resultado esperado. Se encuentran dos tipos de necesidad de poder, uno es el poderío individual, que consiste en que una persona se promocióne por sus cualidades

destacables, y el otro tipo es de poderío institucional, el cual concierne sobre enaltecer la institución donde el trabajador pertenece para distintas finalidades.

**Necesidad de afiliación:** El desasosiego por determinar, conservar o restaurar un vínculo afectivo provechoso con otras personas.

**g) Actitudes relacionadas en el trabajo**

Griffin (2011) expresa que los colaboradores pueden manifestar sus actitudes dependiendo de ciertos aspectos, como las remuneraciones, capacitaciones, ascensos, revisión, condiciones que le brinde la empresa. Considera:

- **Satisfacción o insatisfacción laboral:** Son representadas por medio de actitudes y comportamientos por parte de los trabajadores reflejando su comodidad o incomodidad al realizar sus actividades considerando los lineamientos, remuneraciones, condiciones a la misma empresa, directivos. Se sabe que la satisfacción de los trabajadores o satisfacción laboral, depende de sus necesidades y expectativas. Aquellos trabajadores satisfechos demuestran su compromiso y esfuerzos, pero en ocasiones no logran acudir a sus centros de trabajo por fuerza mayor, accidente, enfermedad. En el caso de los trabajadores insatisfechos, no acuden a la empresa muchas veces por voluntad propia, no demuestran compromiso, concentrándose más en buscar otro trabajo y con ello perjudica a sus demás compañeros y por ende a la empresa.
- **Compromiso organizacional:** Es un comportamiento que se basa en la percepción de la persona con la empresa y su efecto en la misma. Es posible que un individuo con un elevado grado de obligación se manifieste como un integrante de existencia en la empresa que pasa por altas causas mínimas de

insatisfacción sobre la empresa. Por lo tanto, un individuo con mínimo compromiso organizacional es posible que se manifieste como un individuo externo, por ejemplo, al mencionar a la empresa mediante términos menos particulares expresándose “no remuneran adecuadamente a los trabajadores”, proporcionando más insatisfacción sobre las cosas y no se siente como un integrante de la empresa en un período de largo plazo.

### 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

1. **Actitudes:** Son las formas de pensar, opinar que poseen las personas sobre otros individuos, acciones, contextos y para realizar o involucrarse en tareas específicas. (Pérez, 2010)
2. **Agresivo:** Representa un estado o conducta basada en herir de forma física o psicológica a una persona, o dañar a un animal, cosa. (Ander-Egg, 2016)
3. **Ambiente de trabajo:** Se le conoce como los espacios tangibles donde se llevan a cabo el desempeño de las responsabilidades dentro de una determinada entidad. (Pérez, 2010)
4. **Amistades:** Se le conoce como la afinidad y confianza de un grupo de individuos. (Pérez, 2021)
5. **Ascendente:** Se da cuando los colaboradores se expresan y se comunican con los jefes, gerentes. (Peiró, 2020)
6. **Asertivo:** Es el rasgo característico de la persona donde puede expresarse y considerar sus opiniones, intelecto, formación y también puede respetar las de otras personas. (Ander-Egg, 2016)
7. **Autonomía:** Es la capacidad de un grupo, organización o de un individuo de poder realizar sus acciones de forma personal, con responsabilidad propia. (Ander-Egg, 2016)

8. **Capacidad administrativa:** Es la posibilidad y plena responsabilidad de poder monitorear, verificar, direccionar las pertenencias tanto de ámbitos como los implementos, personal, herramientas, inversiones, siempre con la mentalidad de desarrollar y lograr un mejor posicionamiento. (Pérez, 2010)
9. **Capacidad de apoyo:** Es la fortaleza externa que propone poder lograr un plus para que un individuo se pueda desempeñar o alcanzar algún objetivo trazado o encomendado. (Ander-Egg, 2016)
10. **Capacidad técnica:** Se le define como el planteamiento de lo esencial, requerido, relacionado a los rendimientos correctos de los colaboradores, y transportarlos a la realidad de alcanzar las metas encomendadas. (Pérez, 2010)
11. **Colectivos:** Se le conoce como la unión de individuos similares, sean en rasgos externos o internos, que sobresale su intención de lograr una finalidad. (Ander-Egg, 2016)
12. **Descendente:** Es aquella que se inicia desde los altos cargos hacia los trabajadores situados en los rangos más inferiores de la empresa. (Peiró, 2020)
13. **Disposición:** Se implanta como la asertividad y tipo de ser o relacionarse junto a demás seres humanos. (Pérez y Gardey, 2017)
14. **Emociones:** Son estados internos caracterizados por pensamientos, sensaciones, reacciones fisiológicas y conductas que son subjetivas. (Ander-Egg, 2016)
15. **Empatía:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona. (Pérez, 2010)
16. **Estabilidad en el puesto:** Se lleva a cabo cuando el colaborador puede seguir realizando sus funciones sin restricciones ni sanciones o despidos injustificados. (Pérez, 2010)

17. **Horizontal:** Es la comunicación que fluye lateralmente dentro de una organización, involucrando a personas que se encuentran en el mismo nivel. (Peiró, 2020)
18. **Individuales:** Son aquellos que designan una sola persona, animal o cosa. (Ander-Egg, 2016)
19. **Manipulador:** Son personas que se valen de estrategias de chantaje emocional para conseguir que los demás hagan lo que ellos quieren, como si fueran sus marionetas. (Ander-Egg, 2016)
20. **Participación del empleado:** Se da cuando los colaboradores pueden expresar sin complicaciones sus consideraciones, intelecto, ideas sobre ciertas actividades, metas que posea la empresa. (Pérez, 2010)
21. **Pasivo:** Es aquella que no hace las cosas por sí misma, sino que deja obrar a los demás. (Ander-Egg, 2016)
22. **Toma de decisiones:** Se da cuando se tienen distintas opciones posibles de realizar en un determinado contexto o para alguna meta, y donde se debe elegir solo una o algunas. (Pérez, 2010)



## CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS

**Variable X: Relaciones interpersonales**

Tabla 1. *Relaciones interpersonales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	5	25,0	25,0	25,0
	Eficiente	7	35,0	35,0	60,0
	Muy Eficiente	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

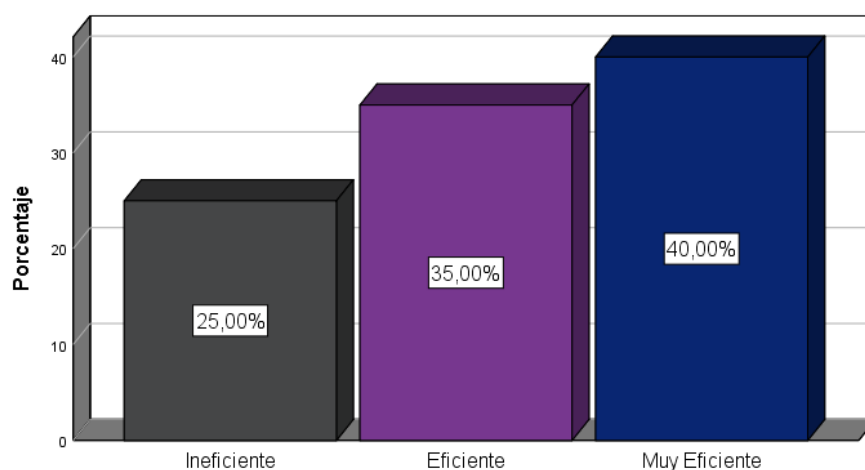


Figura 1. *Relaciones interpersonales*

En la tabla 1 y figura 1, un 40.00% de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura alcanzaron un nivel muy eficiente en la variable relaciones interpersonales, un 35.00% lograron un nivel eficiente y un 25.00% adquirieron un nivel ineficiente.

### Dimensión 1: Estilos de relaciones interpersonales

Tabla 2. *Estilos de relaciones interpersonales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	5	25,0	25,0	25,0
	Eficiente	11	55,0	55,0	80,0
	Muy Eficiente	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

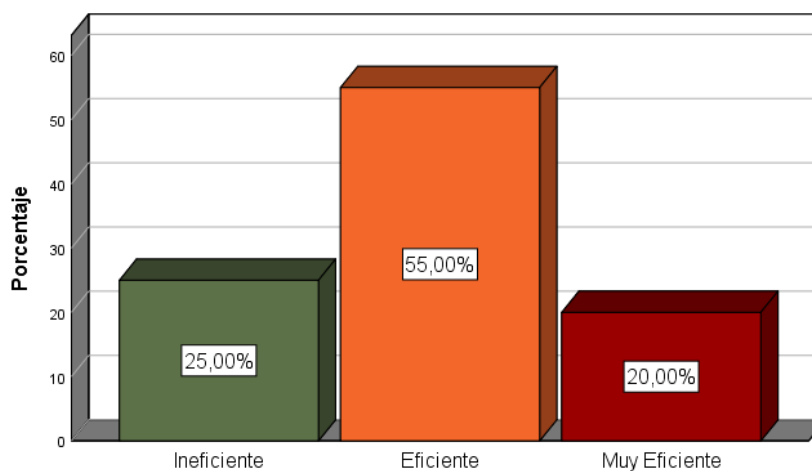


Figura 2. *Estilos de relaciones interpersonales*

En la tabla 2 y figura 2, un 55.00% de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura alcanzaron un nivel eficiente en la dimensión estilos de relaciones interpersonales, un 25.00% lograron un nivel ineficiente y un 20.00% adquirieron un nivel muy eficiente.

## Dimensión 2: Formas de comunicación

Tabla 3. *Formas de comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	6	30,0	30,0	30,0
	Eficiente	13	65,0	65,0	95,0
	Muy Eficiente	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

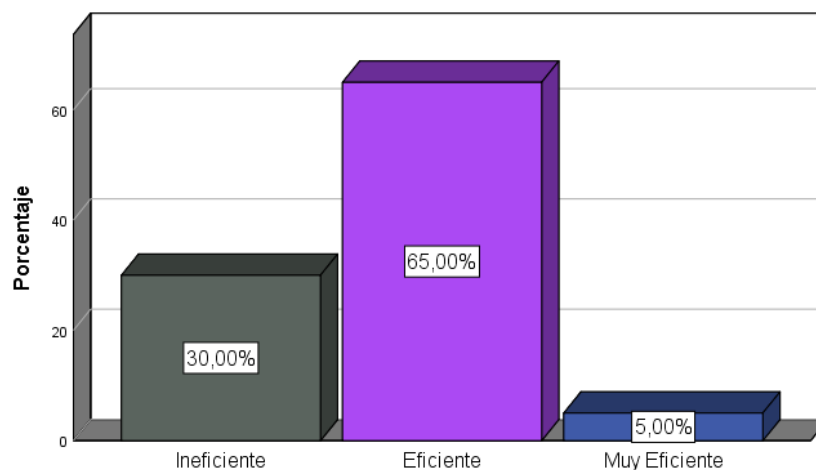


Figura 3. *Formas de comunicación*

En la tabla 3 y figura 3, un 65.00% de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura alcanzaron un nivel eficiente en la dimensión formas de comunicación, un 30.00% lograron un nivel ineficiente y un 5.00% adquirieron un nivel muy eficiente.

### Dimensión 3: Relaciones de comunicación

Tabla 4. *Relaciones de comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	7	35,0	35,0	35,0
	Eficiente	7	35,0	35,0	70,0
	Muy Eficiente	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

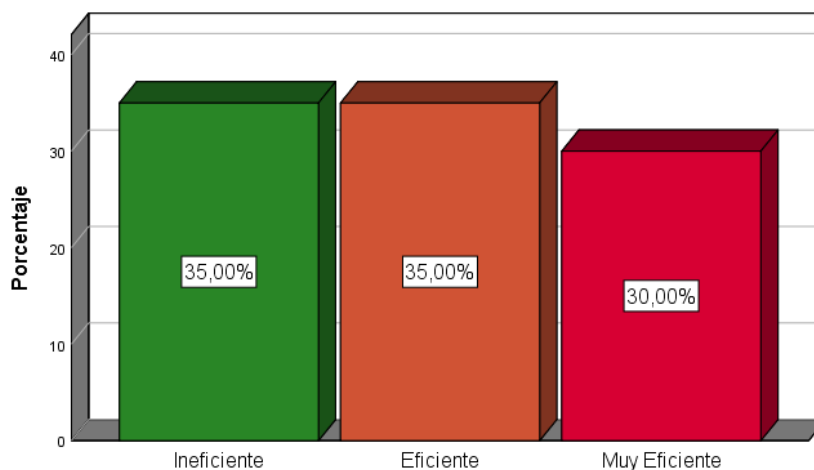


Figura 4. *Relaciones de comunicación*

En la tabla 4 y figura 4, un 35.00% de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura alcanzaron un nivel ineficiente en la dimensión relaciones de comunicación, un 35.00% lograron un nivel eficiente y un 30.00% adquirieron un nivel muy eficiente.

## Variable Y: Satisfacción laboral

Tabla 5. *Satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	7	35,0	35,0	35,0
	Eficiente	9	45,0	45,0	80,0
	Muy Eficiente	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

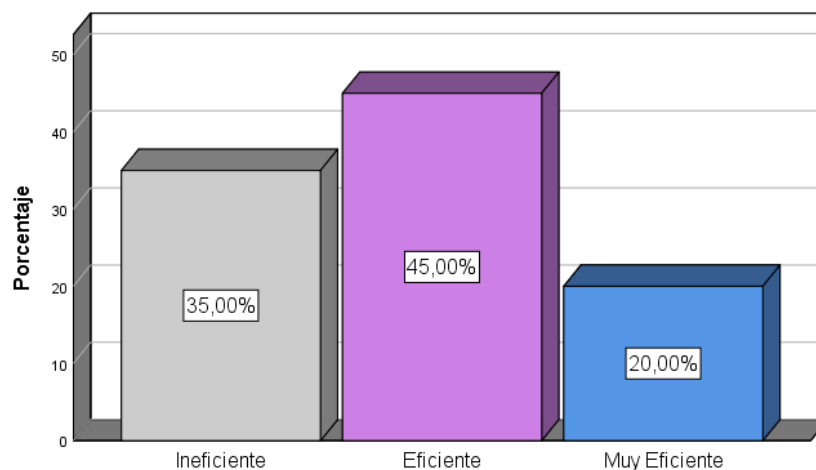


Figura 5. *Satisfacción laboral*

En la tabla 5 y figura 5, un 45.00% de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura alcanzaron un nivel eficiente en la variable satisfacción laboral, un 35.00% lograron un nivel ineficiente y un 20.00% adquirieron un nivel muy eficiente.

### Dimensión 1: Satisfacción con los compañeros de trabajo

Tabla 6. *Satisfacción con los compañeros de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	7	35,0	35,0	35,0
	Eficiente	10	50,0	50,0	85,0
	Muy Eficiente	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

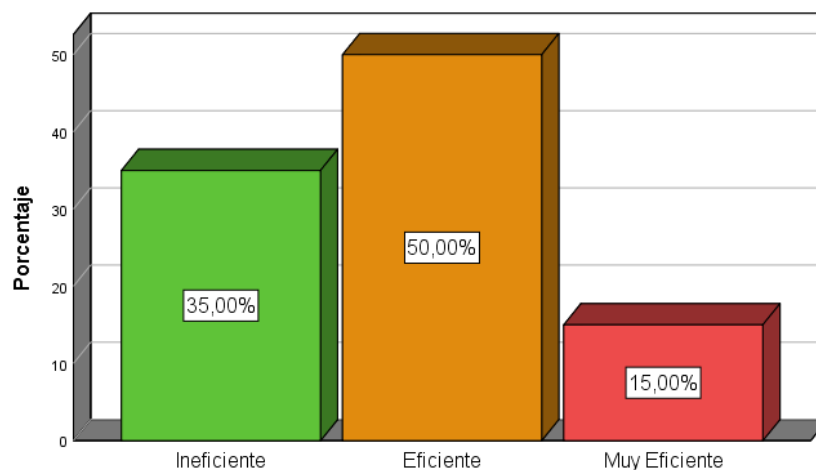


Figura 6. *Satisfacción con los compañeros de trabajo*

En la tabla 6 y figura 6, un 50.00% de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura alcanzaron un nivel eficiente en la dimensión satisfacción con los compañeros de trabajo, un 35.00% lograron un nivel ineficiente y un 15.00% adquirieron un nivel muy eficiente.

## Dimensión 2: Satisfacción con la supervisión

Tabla 7. *Satisfacción con la supervisión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	6	30,0	30,0	30,0
	Eficiente	14	70,0	70,0	100,0
	Muy Eficiente	0	0,0	0,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

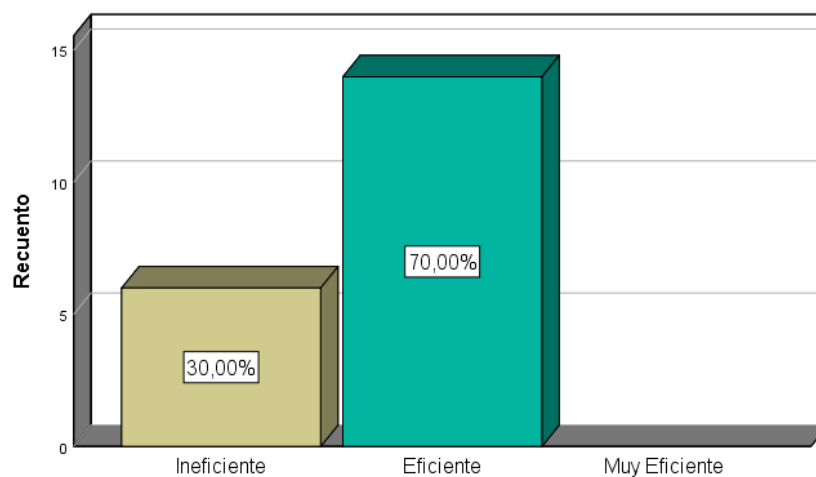


Figura 7. *Satisfacción con la supervisión*

En la tabla 7 y figura 7, un 70.00% de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura alcanzaron un nivel eficiente en la dimensión satisfacción con la supervisión, un 30.00% lograron un nivel ineficiente y un 0.00% adquirieron un nivel muy eficiente.

### Dimensión 3: Satisfacción con la compañía y la dirección

Tabla 8. *Satisfacción con la compañía y la dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	7	35,0	35,0	35,0
	Eficiente	10	50,0	50,0	85,0
	Muy Eficiente	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

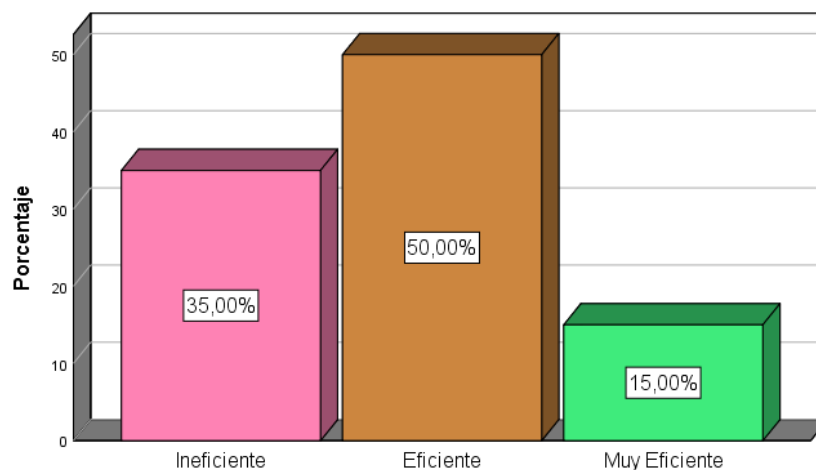


Figura 8. *Satisfacción con la compañía y la dirección*

En la tabla 8 y figura 8, un 50.00% de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura alcanzaron un nivel eficiente en la dimensión satisfacción con la compañía y la dirección, un 35.00% lograron un nivel ineficiente y un 15.00% adquirieron un nivel muy eficiente.



Tabla 9. *Hipótesis general*

		<b>Correlaciones</b>	
		RELACIONES_I NTERPERSON ALES	SATISFACCIÓN _LABORAL
RELACIONES_INTERPERS ONALES	Correlación de Pearson	1	,706**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
SATISFACCIÓN_LABORAL	Correlación de Pearson	,706**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

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

La tabla 9 denota una correlación de 0,706 con un valor Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación directa moderada significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

Tabla 10. *Hipótesis Específica 1*

		<b>Correlaciones</b>	
		ESTILOS_DE_R ELACIONES_IN TERPERSONAL ES	SATISFACCIÓN _LABORAL
ESTILOS_DE_RELACIONE S_INTERPERSONALES	Correlación de Pearson	1	,688**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
SATISFACCIÓN_LABORAL	Correlación de Pearson	,688**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

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

La tabla 10 denota una correlación de 0,688 con un valor Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe

una relación directa moderada significativa entre los estilos de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

Tabla 11. *Hipótesis Específica 2*

		<b>Correlaciones</b>	
		FORMAS_DE_ COMUNICACIÓ N	SATISFACCIÓN _LABORAL
FORMAS_DE_COMUNICACIÓN	Correlación de Pearson	1	,677**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
SATISFACCIÓN_LABORAL	Correlación de Pearson	,677**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

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

La tabla 11 denota una correlación de 0,677 con un valor Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación directa moderada significativa entre las formas de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

Tabla 12. *Hipótesis Específica 3*

		<b>Correlaciones</b>	
		RELACIONES_ DE_COMUNICA CIÓN	SATISFACCIÓN _LABORAL
RELACIONES_DE_COMUNICACIÓN	Correlación de Pearson	1	,648**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	20	20
SATISFACCIÓN_LABORAL	Correlación de Pearson	,648**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	20	20

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

La tabla 12 denota una correlación de 0,648 con un valor Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación directa moderada significativa entre las relaciones de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

### 3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a nuestro objetivo general se concluye que las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral con un valor de 0.706, dicho resultado coincide con lo manifestado por León y Pérez (2019), Castillo (2020), Villachica (2018), Revollo (2018), Canales (2018) y Pacheco y Llerena (2017). La explicación a este resultado está en lo expresado por Patlán (2017) quien considera a las relaciones interpersonales como las posibilidades de comunicación de los colaboradores con otras personas, como los jefes, compañeros, clientes, donde se pueden forjar vinculaciones positivas o negativas y Robbins y Judge (2013) quienes consideran que la satisfacción laboral abarca el conjunto de conductas, comportamientos de los trabajadores, que reflejan su comodidad al realizar sus funciones, ya que la empresa cubre sus necesidades y expectativas.

Por otro lado, Moreno y Pérez (2018) manifiesta que las relaciones interpersonales junto con la comunicación se relacionan e inciden en el clima laboral. Asimismo, Pazmiño (2017) menciona que las relaciones interpersonales inciden también en el desempeño laboral y, por último, Sanabria (2017) concluye que las formas de comunicación se relacionan con las relaciones interpersonales.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la presente investigación, se concluye:

1. Existe una relación directa moderada ( $r = 0,706$ ,  $p = 0,001$ ), por lo que se concluye que las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.
2. Existe una relación directa moderada ( $r = 0,688$ ,  $p = 0,001$ ), por lo que se concluye que los estilos de relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.
3. Existe una relación directa moderada ( $r = 0,677$ ,  $p = 0,001$ ), por lo que se concluye que las formas de comunicación se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.
4. Existe una relación directa moderada ( $r = 0,648$ ,  $p = 0,002$ ), por lo que se concluye que las relaciones de comunicación se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.

## **RECOMENDACIONES**

1. Tener en cuenta estas 3 dimensiones, dado que hará que la entidad vaya por un buen camino, desde tener relaciones interpersonales adecuadas hasta lograr la satisfacción laboral.
2. Desarrollar estrategias de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales en la empresa.
3. Poner mayor énfasis en las formas de comunicación porque mejora el trabajo en equipo y la coordinación entre las diferentes áreas.
4. Lograr buenas relaciones de comunicación entre jefes y subordinados para promover la productividad en la empresa.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Alvarado, M. y Flores, E. (2019). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la caja trujillo - agencia centro 2019*. [Tesis de Título, Universidad Privada Antenor Orrego].

Ander, E. (1995). *Técnicas de investigación social* (24 Ed.). Lumen.

Ander-Egg, E. (2016). *Diccionario de Psicología* (3 Ed.). Editorial Brujas

Canales, G. (2018). *Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal del Centro de Atención Primaria III Alto Selva Alegre - ESSALUD . AREQUIPA - 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María].

Castillo, E. (2020). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico de un Hospital público de Lima, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A. y Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. Trillas.

Falcón, R. (2019). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

Griffin, R. (2011). *Administración* (10 Ed.). Cengage Learning.

Griffin, R. y Moorhead, R. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 Ed.). Cengage Learning.

- Griffin, R. y Van, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 Ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 Ed.). McGraw-Hill Education.
- Ibarra, L. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- Lacayo, J. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala*. [Tesis de Título, Universidad Rafael Landívar].
- León, E. (2019). *Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral*. [Tesis de Título, Universidad Estatal de Milagro].
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. MD Dunnette.
- Lopez, W. (2018). *Influencia de las relaciones interpersonales en la práctica de valores de los internos del Establecimiento Penitenciario Puno – 2018*. [Tesis de Título, Universidad Nacional del Altiplano].



- Moreno, P. (2010). El impacto de la comunicación interpersonal en la motivación del personal hospitalario. *Revista Universidad y Salud*, 12(1). 110-119
- Moreno, S. y Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES DERECHO*, 9(1). 14-33
- Pacheco, L. y Llerena, S. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Sur Motors, Arequipa 2017*. [Tesis de Título, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
- Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. El manual moderno.
- Pazmiño, M. (2017). *Las relaciones interpersonales, en el desempeño laboral de los colaboradores de automotores Cumandá, del cantón Ambato, de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de Título, Universidad Técnica de Ambato]
- Peiró, R. (2020). Tipos de comunicación <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-comunicacion.html>
- Pérez, M. (2010). *Diccionario de Administración* (6 Ed.). San Marcos.
- Pérez, M. (2021). Amistad <https://conceptodefinicion.de/amistad/>
- Pérez, D. y Villareal, M. (2016). Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Collique - Comas, 2016. [Tesis de Título, Universidad Arzobispo Loayza].
- Pérez, J. y Gardey, A. (2017). Definición de disposición. <https://definicion.de/disposicion/>
- Ramírez, P y Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería Universitaria*, 12(3). 134-143

- Revolledo, A. (2018). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018.* [Tesis de Título, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 Ed.). Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Sanabria, L. (2017). *Formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China de Ibagué.* [Tesis de Maestría, Universidad de Tolima].
- Valdez, M. (2019). *Relaciones interpersonales y habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una Institución Educativa, 2018.* [Tesis de Título, Universidad Señor de Sipán].
- Vargas, P. (2018). *Relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa servicios Fatsco del Perú.* [Tesis de Título, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
- Villachica, N. (2018). *Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz - 2016.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo].
- Zupiría, X. (2015). *Relaciones interpersonales, Generalidades.* Universidad del país Vasco.

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021?</p> <p><b>Problemas Secundarios</b></p> <p>a. ¿De qué manera se relacionan los estilos de relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores del</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a. Determinar la relación entre los estilos de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>a. Los estilos de relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del</p>	<p><b>Variable X:</b> Relaciones interpersonales</p>	<p><b>Estilos de relaciones interpersonales</b></p> <p><b>Formas de comunicación</b></p> <p><b>Relaciones de comunicación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Agresivo</li> <li>● Asertivo</li> <li>● Pasivo</li> <li>● Manipulador</li>   <li>● Ascendente</li> <li>● Horizontal</li> <li>● Descendente</li>   <li>● Disposición</li> <li>● Individuales</li> <li>● Colectivos</li> <li>● Ambiente de trabajo</li>   <li>● Empatía</li> <li>● Emociones</li> <li>● Actitudes</li> <li>● Amistades</li>   <li>● Capacidad técnica</li> <li>● Capacidad administrativa</li> <li>● Capacidad de apoyo</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de la Investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Método de la Investigación</b></p> <p>Deductivo</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>No experimental transversal</p>



### Anexo 02: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Relaciones interpersonales</b>	Patlán (2017) las considera como las posibilidades de comunicación de los colaboradores con otras personas, como los jefes, compañeros, clientes, donde se pueden forjar vinculaciones positivas o negativas.	Se operacionaliza en 3 dimensiones con sus propios indicadores, para así complementar los ítems, por medio de una escala para medir las relaciones interpersonales de los trabajadores hacia el Centro de Salud en estudio con escalamiento tipo Likert de medición ordinal.	Estilos de relaciones interpersonales	Agresivo	¿Las relaciones comunicativas entre el personal son de carácter agresivo?
				Asertivo	¿Cree que la comunicación e interacción que se desarrolla entre los colaboradores es asertiva?
				Pasivo	¿La comunicación es pasiva entre los trabajadores de la empresa?
				Manipulador	¿Considera que hay colaboradores que se relacionan de forma manipuladora?
			Formas de comunicación	Ascendente	¿Cree que la comunicación que se establece en la empresa es de forma ascendente?
				Horizontal	¿Usted considera que la comunicación de la gerencia con el personal es horizontal?
				Descendente	¿La comunicación que se desarrolla en la empresa es descendente?
				Disposición	¿Considera que sus compañeros tienen la disposición debida para poder comunicarse?
		Relaciones de comunicación			

**Satisfacción  
laboral**

Robbins y Judge (2013) consideran que la satisfacción laboral abarca el conjunto de conductas, comportamientos de los trabajadores, que reflejan su comodidad al realizar sus funciones, ya que la empresa cubre sus necesidades y expectativas.

Se operacionaliza en 3 dimensiones con sus propios indicadores, para así complementar los ítems, por medio de una escala para medir la satisfacción laboral de los trabajadores hacia el Centro de Salud en estudio con escalamiento tipo Likert de medición ordinal.

Satisfacción con los compañeros de trabajo

Satisfacción con la supervisión

Individuales	¿Considera usted que es fácil comunicarse con otra persona?
Colectivos	¿La comunicación de los colaboradores se desarrolla en forma colectiva?
Empatía	¿Considera que los trabajadores sienten empatía entre ellos?
Emociones	¿El personal demuestra emociones cuando realiza su cargo?
Actitudes	¿Usted cree que las actitudes que tienen los colaboradores en la empresa son las idóneas?
Amistades	¿Cree usted que en el trabajo se han establecido distintas amistades?
Capacidad técnica	¿La empresa posee la capacidad técnica para poder realizar la supervisión de forma correcta?
Capacidad administrativa	¿La empresa posee la capacidad administrativa para poder realizar la supervisión de forma correcta?
Capacidad de apoyo	¿La empresa posee la capacidad de apoyo para poder realizar la supervisión de forma correcta?

Satisfacción con la compañía y la dirección	Autonomía		¿Considera que la empresa le brinda la autonomía suficiente para que pueda realizar sus funciones?
	Participación del empleado		¿La empresa permite la consideración y participación de los empleados en las diversas actividades que se realizan?
	Toma de decisiones	de	¿Usted cree que la empresa toma las decisiones correctas velando por sí mismo y por sus trabajadores?
	Estabilidad del puesto	del	¿Considera que tiene las actitudes necesarias para quedarse estable en su puesto?

---



**Anexo 03: Instrumentos****CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
Y LA SATISFACCIÓN LABORAL**

La presente encuesta por cuestionario está dirigida a los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, para determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021. Para tal efecto tenga a bien marcar con una (X) el factor que usted crea pertinente calificar.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

N°	Ítems	Calificaciones				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
01	¿Las relaciones comunicativas entre el personal son de carácter agresivo?					

02	¿Cree que la comunicación e interacción que se desarrolla entre los colaboradores es asertiva?					
03	¿La comunicación es pasiva entre los trabajadores de la empresa?					
04	¿Considera que hay colaboradores que se relacionan de forma manipuladora?					
	<b>DIMENSIÓN 2: FORMAS DE COMUNICACIÓN</b>					
05	¿Cree que la comunicación que se establece en la empresa es de forma ascendente?					
06	¿Usted considera que la comunicación de la gerencia con el personal es horizontal?					
07	¿La comunicación que se desarrolla en la empresa es descendente?					
	<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONES DE COMUNICACIÓN</b>					
08	¿Considera que sus compañeros tienen la disposición debida para poder comunicarse?					

09	¿Considera usted que es fácil comunicarse con otra persona?					
10	¿La comunicación de los colaboradores se desarrolla en forma colectiva?					
11	¿Considera que la empresa brinda el ambiente de trabajo idóneo para la realización de las actividades?					

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Ítems	Calificaciones				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>					
01	¿Considera que los trabajadores sienten empatía entre ellos?					
02	¿El personal demuestra emociones cuando realiza su cargo?					
03	¿Usted cree que las actitudes que tienen los colaboradores en la empresa son las idóneas?					

04	¿Cree usted que en el trabajo se han establecido distintas amistades?					
	<b>DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN</b>					
05	¿La empresa posee la capacidad técnica para poder realizar la supervisión de forma correcta?					
06	¿La empresa posee la capacidad administrativa para poder realizar la supervisión de forma correcta?					
07	¿La empresa posee la capacidad de apoyo para poder realizar la supervisión de forma correcta?					
	<b>DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LA COMPAÑÍA Y LA DIRECCIÓN</b>					
08	¿Considera que la empresa le brinda la autonomía suficiente para que pueda realizar sus funciones?					
09	¿La empresa permite la consideración y participación de los empleados en las diversas actividades que se realizan?					

10	¿Usted cree que la empresa toma las decisiones correctas velando por sí mismo y por sus trabajadores?					
11	¿Considera que tiene las actitudes necesarias para quedarse estable en su puesto?					

*Muchísimas gracias por su valioso aporte*

## Anexo 04: Validación de instrumentos por juicio de expertos

### JUICIO DE EXPERTO 1

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Carreño Ramírez, Danilo Hugo  
 1.2 **Grado académico:** Doctor en Administración  
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 1.4 **Título de la Investigación:** Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021  
 1.5 **Autor del instrumento:** Yesenia Nataly Veramendi Indalecio  
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura  
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL					80%	95%
TOTAL (PROMEDIO)						87.5%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $87.5\% \times 0.20 = 18$

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se debe aplicar

Lugar y fecha: Huacho, 28 de diciembre del 2021

Posfirma

DNI

15589843

## JUICIO DE EXPERTO 2

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Aliaga Lopez, Guillermo Percy  
 1.2 **Grado académico:** Doctor en Administración  
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 1.4 **Título de la Investigación:** Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021  
 1.5 **Autor del instrumento:** Yesenia Nataly Veramendi Indalecio  
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura  
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral

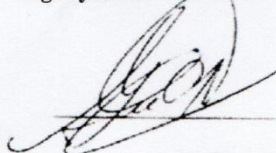
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
<b>SUB TOTAL</b>					80%	95%
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>						87.5%

**VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):**  $87.5\% \times 0.20 = 18$

**VALORACION CUALITATIVA:** Dieciocho

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Se debe aplicar

**Lugar y fecha:** Huacho, 29 de diciembre del 2021



Posfirma

DNI 15590569

### JUICIO DE EXPERTO 3

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Rojas Aguirre, Concepción Marino  
 1.2 **Grado académico:** Doctor en Administración  
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 1.4 **Título de la Investigación:** Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura, 2021  
 1.5 **Autor del instrumento:** Yesenia Nataly Veramendi Indalecio  
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura  
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral

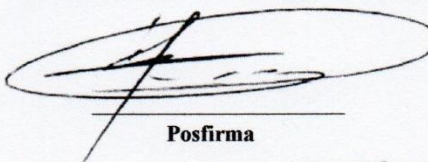
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95% *
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL					80%	95%
TOTAL (PROMEDIO)						87.5%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $87.5\% \times 0.20 = 18$

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se debe aplicar

Lugar y fecha: Huacho, 30 de diciembre del 2021



Posfirma

DNI 41037850



### Anexo 05: Base de datos

MATRIZ BASE DE DATOS REFERIDOS POR LOS INSTRUMENTOS																		
BASE DE DATOS V1: RELACIONES INTERPERSONALES																		
DIMENSIONES	ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES						FORMAS DE COMUNICACIÓN					RELACIONES DE COMUNICACIÓN						TV1
N°	item1	item2	item3	item4	Niveles	TOTAL	item5	item6	item7	Niveles	TOTAL	item8	item9	item10	item11	Niveles	TOTAL	
1	4	1	4	1	Nivel malo	10	2	2	2	Nivel malo	6	2	2	2	2	Nivel malo	8	24
2	3	1	3	1	Nivel malo	8	2	2	2	Nivel malo	6	2	2	2	2	Nivel malo	8	22
3	4	1	4	3	Nivel malo	12	2	2	1	Nivel malo	5	4	2	2	2	Nivel malo	10	27
4	5	3	4	5	Nivel bueno	17	4	4	2	Nivel regular	10	4	4	4	4	Nivel regular	16	43
5	3	2	3	5	Nivel regular	13	2	3	2	Nivel malo	7	2	2	4	4	Nivel regular	12	32
6	3	2	3	5	Nivel regular	13	2	2	2	Nivel malo	6	2	2	2	2	Nivel malo	8	27
7	3	2	3	5	Nivel regular	13	2	3	2	Nivel malo	7	2	2	4	4	Nivel regular	12	32
8	4	3	4	5	Nivel regular	16	4	4	2	Nivel regular	10	4	4	4	4	Nivel regular	16	42
9	4	3	3	5	Nivel regular	15	4	4	3	Nivel regular	11	4	5	4	4	Nivel bueno	17	43
10	4	3	5	5	Nivel bueno	17	4	4	3	Nivel regular	11	4	5	4	4	Nivel bueno	17	45
11	5	3	4	3	Nivel regular	15	5	2	1	Nivel regular	8	5	2	2	2	Nivel malo	11	34
12	5	3	4	3	Nivel regular	15	5	3	1	Nivel regular	9	5	2	2	2	Nivel malo	11	35
13	4	3	4	5	Nivel regular	16	4	4	2	Nivel regular	10	4	5	4	4	Nivel bueno	17	43
14	4	1	3	5	Nivel regular	13	4	4	3	Nivel regular	11	4	5	3	3	Nivel regular	15	39
15	4	3	4	5	Nivel regular	16	4	4	3	Nivel regular	11	4	5	4	4	Nivel bueno	17	44
16	5	3	4	5	Nivel bueno	17	4	4	3	Nivel regular	11	4	5	4	4	Nivel bueno	17	45
17	4	2	4	1	Nivel malo	11	5	2	1	Nivel regular	8	5	2	2	2	Nivel malo	11	30
18	5	2	4	1	Nivel malo	12	5	2	1	Nivel regular	8	5	2	3	3	Nivel regular	13	33
19	5	3	5	5	Nivel bueno	18	5	3	3	Nivel regular	11	5	5	4	4	Nivel bueno	18	47
20	5	2	4	5	Nivel regular	16	5	4	3	Nivel bueno	12	5	4	3	3	Nivel regular	15	43

## MATRIZ BASE DE DATOS REFERIDOS POR LOS INSTRUMENTOS

BASE DE DATOS V2: SATISFACCIÓN LABORAL																		
DIMENSIONES	SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO						SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN					SATISFACCIÓN CON LA COMPAÑÍA Y LA DIRECCIÓN						TV2
	Nº	item1	item2	item3	item4	Niveles	TOTAL	item5	item6	item7	Niveles	TOTAL	item8	item9	item10	item11	Niveles	
1	1	2	2	2	Nivel malo	7	2	4	4	Nivel regular	10	2	1	2	1	Nivel malo	6	23
2	1	2	2	2	Nivel malo	7	2	3	3	Nivel malo	8	2	1	2	1	Nivel malo	6	21
3	1	2	2	2	Nivel malo	7	2	3	4	Nivel malo	9	2	1	2	3	Nivel malo	8	24
4	3	4	5	4	Nivel regular	16	4	5	4	Nivel regular	13	4	4	5	5	Nivel bueno	18	47
5	1	2	2	2	Nivel malo	7	2	3	2	Nivel malo	7	2	1	2	1	Nivel malo	6	20
6	1	2	2	2	Nivel malo	7	2	3	3	Nivel malo	8	2	1	2	1	Nivel malo	6	21
7	1	2	2	2	Nivel malo	7	2	3	2	Nivel malo	7	2	1	2	1	Nivel malo	6	20
8	3	4	5	5	Nivel regular	17	4	5	4	Nivel regular	13	4	4	4	5	Nivel regular	17	47
9	4	4	5	4	Nivel regular	17	4	3	3	Nivel regular	10	2	4	4	3	Nivel regular	13	40
10	4	4	5	4	Nivel regular	17	3	5	4	Nivel regular	12	4	4	4	5	Nivel regular	17	46
11	4	3	5	5	Nivel regular	17	4	5	4	Nivel regular	13	4	3	4	5	Nivel regular	16	46
12	4	3	5	5	Nivel regular	17	4	4	4	Nivel regular	12	3	3	5	5	Nivel regular	16	45
13	3	4	5	5	Nivel regular	17	4	5	4	Nivel regular	13	4	4	5	5	Nivel bueno	18	48
14	1	2	2	2	Nivel malo	7	2	3	3	Nivel malo	8	2	1	2	1	Nivel malo	6	21
15	4	4	5	5	Nivel bueno	18	4	5	4	Nivel regular	13	4	4	5	5	Nivel bueno	18	49
16	4	4	5	5	Nivel bueno	18	3	4	4	Nivel regular	11	4	4	4	5	Nivel regular	17	46
17	3	4	5	5	Nivel regular	17	4	4	4	Nivel regular	12	3	3	5	5	Nivel regular	16	45
18	3	3	5	5	Nivel regular	16	4	5	4	Nivel regular	13	4	3	5	5	Nivel regular	17	46
19	4	4	5	5	Nivel bueno	18	4	5	4	Nivel regular	13	4	3	4	3	Nivel regular	14	45
20	3	3	5	4	Nivel regular	15	4	5	4	Nivel regular	13	4	3	5	5	Nivel regular	17	45