

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITO Y OPERACIONES DE LA CAJA
TRUJILLO - AGENCIA CENTRO 2019

Línea de investigación
RECURSOS HUMANOS

AUTORAS

Br. Alvarado Moreno, Mary Stephanie
Br. Flores Salinas, Elsa Fiorela

ASESOR

Mg. Fiorentini Candiotti, Giovanni Fernando

TRUJILLO, PERÚ

2019

Fecha de sustentación: 17- junio - 2019

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Conforme a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, tenemos a bien poner a vuestra consideración la tesis titulada: **“RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITO Y OPERACIONES DE LA CAJA TRUJILLO - AGENCIA CENTRO 2019”**, con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Administración.

El desarrollo del presente trabajo, es producto de un arduo trabajo, investigación, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos en la formación universitaria, producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, el cual servirá de aporte a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

A ustedes señores miembros del jurado, nuestro especial reconocimiento por el dictamen al que se haga merecedor el presente trabajo.

Br. Mary Stephanie Alvarado Moreno

Br. Elsa Fiorela Flores Salinas

DEDICATORIA

A Dios por las bendiciones durante toda mi carrera y las que aún sigo recibiendo, agradezco a mis padres por todo el apoyo brindado en este camino largo y por seguir apoyándome en mi carrera profesional.

MARY STEPHANIE

A mis padres por todo el apoyo que día a día me brindan a lo largo de mi vida, y quienes han velado por mi bienestar y educación siendo el apoyo incondicional.

ELSA FIORELA

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primero a Dios por habernos dado la perseverancia y fortaleza para afrontar con sabiduría todos los obstáculos de nuestra vida y estar presente en cada paso que damos y por la oportunidad de alcanzar una meta más.

A nuestros padres por habernos brindado e impulsado cada día a ser mejores, a sus buenos consejos y al apoyo económico para nuestra formación académica.

A los directivos y trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. que tuvieron la amabilidad de facilitarnos la información requerida para nuestra investigación, puesto que sin su apoyo no hubiese sido posible la culminación de nuestro trabajo.

A los profesores de la Escuela Académica Profesional de Administración, por las sabientes enseñanzas y consejos que nos brindaron en el transcurso de los años de vida universitaria, las cuales serán sustentos para nuestra actividad profesional.

LAS AUTORAS

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito establecer la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro 2019.

El problema de esta investigación está referido a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro 2019? y siendo la hipótesis: Existe asociación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo.

El trabajo se desarrolló con un diseño de tipo correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, que fue aplicado a los 50 trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo.

Los resultados obtenidos en esta investigación demostraron que existe asociación directa entre ambas variables con un nivel de correlación baja, la cual determina que las relaciones interpersonales es una de las condiciones que puede influir no muy significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Palabras claves: Relaciones interpersonales, Satisfacción laboral

ABSTRACT

This research was aimed at establishing the association between interpersonal relationships and job satisfaction of workers in the Credit and Operations area of Caja Trujillo - Agencia Centro 2019.

The problem of this investigation is referred to the following question: What is the association between interpersonal relationships and job satisfaction of workers in the credit and operations area of Caja Trujillo - Agencia Centro 2019? and being the hypothesis: There is a direct association between interpersonal relationships and job satisfaction of workers in the credit and operations area of Caja Trujillo.

The work was developed with a correlational type design. For data collection, the survey was applied, using the questionnaire as an instrument, which was applied to 50 workers in the credit and operations area of Caja Trujillo.

The results in this research will show that there is a direct association between both variables with a low level of correlation, the quality that interpersonal relationships is one of the conditions that can't significantly influence the workers' job satisfaction.

Keywords: *Interpersonal relationships, Job satisfaction*

ÍNDICE

Presentación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	vi
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Formulación del problema	11
1.1.1. Realidad problemática	11
1.1.2. Enunciado del problema	13
1.2. Justificación.....	13
1.3. Objetivos	15
1.3.2. Objetivo general.....	15
1.3.3. Objetivos específicos	15
II. MARCO DE REFERENCIA	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Marco teórico.....	18
2.2.1. Relaciones interpersonales.....	18
2.2.2. Satisfacción laboral.....	25
2.3. Marco conceptual	34
2.4. Hipótesis.....	34
2.5. Operacionalización de variables.....	35
III. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	36
3.1. Datos de la empresa	36
3.2. Historia de la empresa.....	36
3.3. Misión.....	37

3.5. Productos y servicios	37
3.6. Organigrama	38
IV. MATERIAL Y MÉTODOS	39
4.1. Material	39
4.1.1. Población	39
4.1.2. Marco muestral	39
4.1.3. Unidad de análisis	39
4.1.4. Muestra	40
4.2. Métodos	40
4.2.1. Diseño de contrastación	40
4.2.3. Procedimiento y análisis de datos.....	42
4.2.5. Contrastación de hipótesis.....	42
4.2.6. Análisis de variables	43
4.2.7. Validez del instrumento.....	43
4.2.8. Confiabilidad	44
V. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	44
5.1. Presentación de Resultados.....	44
5.2. Analisis de contrastacion de hipotesis.....	54
5.3. Discusión de resultados	55
Conclusiones.....	59
Recomendaciones.....	60
Referencias	61
Anexos	65

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Distribución de los trabajadores del área de crédito y operaciones	39
Tabla 2: Rango de puntuaciones del nivel de relaciones interpersonales	43
Tabla 3: Rango de puntuaciones del nivel de satisfacción laboral.....	43
Tabla 4: Prueba chi cuadrado.....	53
Tabla 5: Nivel de relación de las variables de estudio	54

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1: Diferencia de los factores de la teoría de Quarstei, McAfee y Glassman	29
Figura 2: Estructura organizacional de la Caja Trujillo.....	38
Figura 3: Nivel de relaciones interpersonales... ..	45
Figura 4: Nivel de dimensión "comunicación" de la variable relaciones interpersonales... ..	45
Figura 5: Nivel de dimensión "actitudes" de la variable relaciones interpersonales. ...	46
Figura 6: Nivel de dimensión "trato" de la variable relaciones interpersonales... ..	47
Figura 7: Nivel de satisfacción laboral	48
Figura 8: Nivel de dimensión " condiciones físicas y/o materiales " de la variable satisfacción laboral	48
Figura 9: Nivel de dimensión "beneficios laborales" de la variable satisfacción laboral.....	49
Figura 10: Nivel de dimensión "políticas administrativas" de la variable satisfacción laboral.....	50
Figura 11: Nivel de dimensión "relaciones sociales" de la variable satisfacción laboral	50
Figura 12: Nivel de dimensión "relación con la autoridad" de la variable satisfacción laboral.....	51
Figura 13: Nivel de dimensión "desarrollo personal" de la variable satisfacción laboral	52
Figura 14: Nivel de dimensión "desempeño de tareas" de la variable satisfacción laboral.....	52

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Realidad problemática

Hoy en día se reconoce que las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral son los principales problemas que afectan tanto a organizaciones públicas como privadas.

Las relaciones interpersonales se pueden asemejar a que prima intereses individualistas y una alta desconfianza social, lo que conlleva a la disminución de la cohesión social e intereses colectivos, donde los problemas se rigen por la desconfianza, el egoísmo, falta de comunicación, falta de compromiso en el trabajo, miedo al prójimo, entre otros. (Yáñez, Arenas y Ripoll, 2010, p. 194)

Bajo estos paradigmas establecidos podemos construir y mantener las relaciones interpersonales de una manera confiable, donde se experimenten los altos niveles de satisfacción laboral.

Martínez (2017) menciona lo siguiente:

Las relaciones humanas pueden ser un medio para cumplir con las finalidades de la empresa, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común. En el sentido subjetivo tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano, el cual también debería de constituir uno de los objetivos primordiales de toda organización. (p.37)

En la Universidad de San Carlos de Guatemala del blog Tecoloco Guatemala (2018) determinaron que en el mundo laboral, las relaciones que lleguemos a establecer con nuestros colegas podrán ser muy diferentes en función del lugar en el que trabajemos, la cantidad de empleados con los que convivimos, el tiempo que llevemos en dicho lugar de trabajo, etc. No obstante, saber relacionarse con los compañeros del trabajo es de suma importancia para el óptimo desempeño de nuestras funciones.

Las organizaciones modernas exigen trabajo en equipo y para ello es indispensable las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores aún más porque tiene que existir mucha empatía pues es la capacidad de entender las emociones de otra persona.

De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera Perú (2014), el 52 % de trabajadores afirmó sentir que sus ideas y opiniones son “poco valoradas”. El 45 % de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. La claridad de la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados. El 52% considera que es “bajo”, mientras que el 40 % lo califica de “bueno” y solo el 8% de “excelente”. El apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos trazados es otro punto en el cual se impone una cifra negativa.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo se creó en noviembre de 1982, por Resolución N° 982-CPT, siendo su principal objetivo la captación de depósitos del público y la financiación de negocios de pequeñas y micro empresas. Teniendo hoy en día 83 agencias en todo el Perú.

El área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro está conformada por: asesores de negocios, ventas, recuperación, aprobación y gestor de servicios las cuales presentan una serie de conflictos entre ellos. El jefe les otorga logros de venta cada trimestre tanto en operaciones, desembolsos y colocaciones. Existe una política para cada trabajador en cuanto a su cumplimiento de logro, si no cumple con ese logro en el primer mes, se le envía un memorándum de llamada de atención; si al tercer mes no cumple con esa meta, automáticamente se procede al despido. Por ende, se genera en los trabajadores presión laboral, falta de comunicación, actitudes negativas como: envidia, desconfianza y mal trato entre los mismos.

Según la entrevista realizada a un ex trabajador, existen ciertos problemas a conceptualizar por ejemplo, la falta de capacitación específica por área de trabajo, ya que ellos requieren estar capacitados de forma continua para lograr un desarrollo profesional eficiente, se percibió que hay inadecuadas relaciones interpersonales entre ellos como, egoísmo, dando

lugar a que se genere un ambiente conflictivo por lo que nunca están satisfechas con lo que puedan hacer, resultando una limitante para el buen funcionamiento de la empresa. Algunos trabajadores suelen estar insatisfechos con su salario ya que piensan que no son reconocidos por su desempeño laboral.

La suma de estos factores: la deficiente comunicación, relaciones interpersonales tensas, entre ellas conlleva al fomento de un clima organizacional negativo, lo cual influye en la insatisfacción laboral, falta de motivación por lo que hace extremadamente difícil el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas.

En consecuencia, la investigación se orienta a establecer la asociación entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en el área de crédito y operaciones de la caja Trujillo 2019.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro 2019?

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación teórica

La presente investigación tomó como referencia la aplicación de la teoría de las relaciones interpersonales de Carl Rogers, como se citó en Vásquez la cual destacó como factores relevantes la comunicación, conducta y actitudes de los individuos para que alcancen su máximo potencial. Así mismo, sirvió como base teórica en lo que respecta a la satisfacción laboral, lo propuesto por la escala validada denominada Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), donde toma como dimensiones a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

1.2.2. Justificación práctica

Para que la satisfacción laboral del trabajador se logre a plenitud, es necesario que se rescaten las normas básicas de las relaciones interpersonales. Por lo cual se realizó la presente investigación para conocer la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo, así poder obtener un resultado que les permita ejecutar estrategias de mejora para conseguir trabajadores eficientes y más predispuestos, con una mayor capacidad de asimilar los conflictos de esta forma tengan un mejor criterio para sugerir cambios en provecho de la empresa.

1.2.3. Justificación metodológica

La presente investigación desarrolló un enfoque cuantitativo, con una muestra de 50 trabajadores; con un diseño correlacional basado en la escala de Likert. Los análisis estadísticos de los datos se obtuvieron mediante, SPSS, Excel, tablas y gráficos. La información obtenida nos ayudó a encontrar el nivel de asociación que hay entre la variable de Relaciones interpersonales y la variable Satisfacción laboral.

1.2.4. Justificación social

Finalmente, esta investigación beneficiará a todos los miembros de la empresa ya que ayudará a crear un ambiente laboral favorable que permita expresar con libertad las inquietudes, ideas aportes y reclamos, donde se pueda atender oportunamente los conflictos y poder mejorar la eficiencia de la organización, generando así una buena comunicación entre los trabajadores la cual permita disminuir los niveles de estrés.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro 2019.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro 2019.
- Establecer el nivel de correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro 2019.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Maldonado (2010), en su tesis *Las relaciones interpersonales de los empleados del banco Sofitasa, Banco Universal, agencia Mérida y su incidencia en la cartera de clientes*, de la Universidad de los Andes, Venezuela, presentada para obtener el título en contabilidad bancaria, utilizó un diseño experimental, tomó en cuenta una población de 58 personas y 2 500 clientes presentados en las distintas oficinas de la Agencia Mérida en el lapso de una semana a través de encuestas y guía de observación, concluyó:

Que existen debilidades en la interacción entre compañeros afectando así al equipo de trabajo, así como también la poca creencia de que el liderazgo se encuentre ligado a las relaciones interpersonales.

Un 62 % de los empleados reconocieron que las relaciones interpersonales no son aplicadas con eficiencia por el resto de sus compañeros, siendo este un factor importante para la investigación ya que

dicha práctica afecta el clima laboral repercutiendo así sobre los clientes ya que ellos perciben todo al momento de solicitar un servicio en cualquier agencia.

De igual forma se obtuvo como resultado que un grupo de trabajadores no saben cómo relacionarse con los clientes, entienden la importancia de la buena atención, más no consideran que crear un buen clima armonioso puedan lograr mejores resultados, afectando así el buen servicio y por ende el cumplimiento de las metas de la agencia Mérida.

Locayo (2017), en su tesis *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* de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, para obtener el título en psicología industrial organizacional utilizó un diseño de investigación descriptivo. Del mismo modo, trabajó con una población de 22 colaboradores, de los cuales 6 que pertenecían al área administrativa y 16 al área operativa.

Se determinó que la compañía aseguradora ha brindado oportunidad de crecimiento y promoción a los empleados del área operativa y administrativa, que fueron objeto de muestra, esto representado por el 95.45 %.

En cuanto a la relación que existe entre las oportunidades de formación y las metas que ha deseado para un crecimiento profesional y personal los sujetos objeto de estudio, el 95.45 % está de acuerdo en si hay una relación.

2.1.2. A nivel nacional

Carranza (2017), en su tesis *Influencia de las Relaciones Interpersonales en la Funcionalidad Familiar en los pobladores de la Urbanización Nuevo Progreso de Cochapampa - Pomabamba, 2017* presentada en la Universidad Cesar Vallejo, Ancash, Perú, para obtener el título de maestro en gestión de los servicios de salud, utilizó un diseño de investigación correlacional de corte transversal, con una población que estuvo conformada por 90 familias en los pobladores de la urbanización nuevo progreso de Cochapampa, concluyó:

Que al usar la distribución chi cuadrado el valor calculado fue de 7.028 y por lo tanto se puede concluir que existe relación significativa entre las

relaciones interpersonales y la funcionalidad familiar de las familias de la Urbanización Nuevo Progreso de Cochabamba de Pomabamba. 2017.

Mansilla (2012) en su tesis *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica LTDA 582 Agencia principal Huancavelica*, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, utilizó un método deductivo-inductivo a través de encuesta y con una población de 30 trabajadores que es el 100% del personal administrativo que prestan servicios profesionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Agencia Principal – Huancavelica. Llegó a la conclusión:

El 40 % de los trabajadores se encuentran satisfechos, el 26.7 % 90 muy satisfechos, por otro lado, el 20 % insatisfechos y solo el 13.3 % muy insatisfechos.

En lo que respecta al factor del trabajo en si se tuvo que el 33 % se encuentran muy insatisfechos y el 20 % insatisfechos, por otro lado, solo el 40 % se encuentra satisfecho y el 36.7 % están muy satisfecho.

Otro resultado resaltante es que en cuanto al factor del salario el 16.7 % se encuentran muy insatisfechos y el 40 % insatisfechos, por otro lado solo el 16.7 % se encuentra satisfecho y el 26.6 % están muy satisfecho.

2.1.3. A nivel local

Gonzáles (2015) en su tesis *Satisfacción laboral y Relaciones interpersonales en los colaboradores de Pizza Hut – Real Plaza de la ciudad de Trujillo – 2015* de la Universidad Privada Antenor Orrego, utilizó un diseño correlacional. La población utilizada estuvo conformada por 6 colaboradores de ambos sexos de Pizza Hut, determinó:

Que existe relación directa entre satisfacción laboral y relaciones interpersonales en los colaboradores de Pizza Hut, con un grado de asociación de 0.20, medido por el coeficiente Rho de Spearman, que indica una correlación baja entre las variables mencionadas.

Álvarez (2013) en su tesis *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A agencia España 2013* de la

Universidad Nacional de Trujillo, utilizó un diseño de investigación descriptiva, como técnicas de recolección de datos utilizaron encuesta, entrevista y técnica de observación. La población estuvo conformada por un total de 50 personas entre jefes, asistente de operaciones y personales operativos, cuyo muestreo estuvo constituido por el total de los auxiliares que abarca 20 personas; oscilan entre 24 y 52 años de edad. Concluyó:

Existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, S.A., a través de las relaciones interpersonales, de la comunicación que existe entre ellos, como de la motivación.

Las relaciones interpersonales que se presentan entre el personal operativo del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, S.A, son en general buenas, basadas en el diálogo y respeto, con la finalidad de evitar conflictos; sin embargo, la mayoría consideró que no hay facilidad para relacionarse con sus jefes, generando un ambiente incómodo.

En el personal operativo del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, S.A., solo a veces se sienten satisfechos con su trabajo, al no llegar a la meta establecida por la empresa, sienten frustración y como consecuencia caen en una actitud negativa que se convierte en un círculo vicioso y; no aun todos se sienten identificados con la empresa.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Relaciones interpersonales

2.2.1.1. Definición

Las relaciones interpersonales van a jugar un rol fundamental en el desempeño de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en que los que ésta se desarrolla y tiene por base la comunicación. “Según estos planteamientos, las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que se establecen diariamente con los compañeros de trabajo, de oficina, entre otros” (Zaldívar, 2007, p. 29).

Silveira (2014) define a las relaciones interpersonales como interacciones eficientes que se establecen entre dos o más personas que forman un ambiente favorable para la comunicación, expresión de

emociones e ideas, por otro lado se refiere al conjunto del aprendizaje, donde las interacciones constituyen un medio de desarrollo personal, profesional, buenas relaciones humanas y la satisfacción de la curiosidad.

Peñafiel y Serrano (2010) la conceptualizan como un conjunto de habilidades relacionadas con el comportamiento, el conocimiento y las emociones de los individuos.

Monjas (2004) afirma que "las relaciones interpersonales es un conjunto de cogniciones, emociones y conductas que permiten convivir con otras personas de forma satisfactoria y eficaz" (p. 39).

Las relaciones interpersonales es la manera de interacción entre los compañeros de trabajo, con los jefes, clientes, proveedores, etcétera, la cual genera un ambiente adecuado lleno de conexiones unos con otros, la buena comunicación para crear equipos de trabajo. Esto beneficia al desarrollo profesional, personal de cada individuo de la empresa y a la complacencia del rendimiento empresarial.

2.2.1.2. Teorías de las relaciones interpersonales

2.2.1.2.1. La teoría de relaciones interpersonales de Carl Rogers

Carl Rogers, como se citó en Vásquez (2017), se basa en buscar canales de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales, orientando su trabajo a lograr que las personas alcancen su máximo potencial.

Para que una persona deje de ser dependiente es necesario que modifique su conducta y por el contrario sean un ser responsable, autónomo, capaz de tomar sus propias decisiones que le ayuden a autorregular sus pensamientos, sentimientos y comportamientos, tanto propios, así como de otras personas.

Uno de los estudios en su teoría señala que es posible la modificación de la conducta humana, a partir del desarrollo del auto concepto de la persona, enfatizando en el proceso, más que en el producto de los aprendizajes. (p.21)

2.2.1.2.2. Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Elton Mayo, como se citó en Chiavenato (2006), propuso en su teoría “un experimento llamado Hawthorne con el objetivo de evaluar la correlación entre iluminación y eficiencia de los operarios, medida a través de la producción” (p.88).

“El experimento de Hawthorne proporcionó un esbozo de los principios básicos de la Escuela de Relaciones Humanas” (Chiavenato, 2006, p.91). Sus conclusiones son las siguientes:

El nivel de producción es resultado de la integración social

Se constató que el nivel de producción no está determinado por la capacidad física o fisiológica del trabajador, sino por las normas sociales y las expectativas grupales. El trabajador tiende a tener la capacidad social de establecer su nivel de competencia y eficiencia. Si el trabajador genera correctas condiciones físicas y fisiológicas hacia su trabajo pero no está integrado socialmente, su eficiencia estaría influenciada por el desajuste social.

Comportamiento social de los trabajadores

El experimento de Hawthorne permitió comprobar que el comportamiento de un individuo se apoya por completo en el grupo. Se podría decir que los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos.

Recompensas y sanciones sociales

El comportamiento de los trabajadores está condicionado por normas y estándares sociales. Las recompensas y sanciones no económicas influyen significativamente en el comportamiento de los trabajadores y limitan, en gran parte, el resultado de los planes de incentivo económico. Aunque esas recompensas sociales y morales son simbólicas, inciden de manera decisiva en la motivación y la felicidad del trabajador.

Grupos informales

Los autores humanistas se concentraron casi por completo en los aspectos informales de la organización (grupos informales, comportamiento social de los empleados, creencias, actitudes, expectativas, etcétera).

La empresa se considera ahora como como una organización social compuesta por diversos grupos sociales informales, la cual estos grupos definen sus propias reglas de comportamiento cuya estructura no siempre coincide con la organización formal, es decir, con los propósitos y la estructura definidos por la empresa.

Relaciones humanas

En la organización, los trabajadores participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos.

Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que entra en contacto y, por otro lado, también es influenciada por las otras personas. Las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos: quieren ser comprendidas, aceptadas y participar, con objeto de atender a sus intereses y aspiraciones personales. (Chiavenato, 2006, p.92)

2.2.1.2.3. Teoría de las necesidades adquiridas

McClelland, citado por Hernández (2014), considera que por lo menos tres necesidades son adquiridas de la cultura de una sociedad.

De logro: personas que prefieren evitar las metas del desempeño fácil o difícil, prefieren metas moderadas que consideren que pudieran lograr.

De afiliación: Personas que prefieren ser consideradas por el grupo y se inclinan más por la amistad y el buen trato. No están pensando en los ascensos o en obtener grandes ingresos.

Amorós (2007) refiere que la necesidad de afiliación es el deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de enfatizar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con sus colegas dentro de la empresa.

Por ende, el hecho de mantener buenas relaciones con los otros miembros de la empresa, produce que un gerente, más que poder coercitivo sobre sus subordinados, se gane el poder bajo la forma de autoridad; que a la larga le ayudará a conseguir eficientemente las metas trazadas por la organización y las personales en consecuencia.

De poder: Personas que gustan del mando, independientemente del puesto que ocupen. Son coercitivas y buscan puestos más elevados, así como mejores ingresos.

2.2.1.3. Bases de las relaciones interpersonales

Silveira (2014) explica que las bases de las relaciones interpersonales son cuatro y se describen de la siguiente manera:

- La percepción: Es la impresión que los demás tienen acerca de uno mismo, se convierte en la base en la que giran las reacciones, pensamientos, entre otros, por tal motivo son importantes las percepciones en las relaciones interpersonales.
- La primera impresión: Al momento de conocer a una persona se activa de inmediato una cadena de experiencias, recuerdos, juicios, prejuicios, y conocimientos previos, por lo que la mente selecciona automáticamente ciertos aspectos y los asocia con la persona a la que se conoce en ese momento.
- La simplificación: En este proceso el ser humano piensa inmediatamente de lo particular a lo general, al calificar a las personas del entorno sólo por los aspectos parciales y no en conjunto como individuo.
- El persistir: El humano tiende a persistir en la imagen primaria que se tienen acerca de las personas, por lo que cuando se observan comportamientos diferentes da como resultado un cambio en la percepción hacia la persona.

2.2.1.4. Tipos de las relaciones interpersonales

Zupiría (2015) clasifica cuatro tipos de relaciones interpersonales de las cuales se desglosa la siguiente explicación:

- Relaciones íntimas/ superficiales: En las relaciones íntimas las personas satisfacen deseos y afecciones unos con otros.
- Relaciones personales / sociales: Da el punto de referencia en cuanto a las relaciones interpersonales, ya que facilita a la interacción de personas para generar afectividad humana.
- La relación amorosa: Esta clase de relación plantea diversos tipos de interacciones, las cuales son:

Amistad: Relación en la que abundan aspectos íntimos y de personalidad.

Relación pasional: Predomina la pasión.

Relación formal: Predominan aspectos legales.

Relación romántica: En esta interacción se combina la pasión y la intimidad.

Apego: Se combina la intimidad con el compromiso.

Relación fatua: Predomina la pasión y el compromiso.

Amor pleno: En esta se conjuga de manera igualitaria el compromiso, intimidad y pasión.

2.2.1.5. Estilos de relaciones interpersonales

Zupiría (2015) presenta cuatro estilos de relaciones interpersonales:

- Estilo agresivo: Estas son las personas que continuamente encuentran conflictos con las personas del alrededor, construyen relaciones basadas en agresiones, acusaciones y amenazas.
- Estilo manipulador: Este estilo se basa en la utilización de los procesos cognitivos y lógicos de la persona que se relaciona con su entorno, pues trata de hipnotizar a los que le rodean para

que al final se realicen las actividades y gustos de la persona manipuladora.

- Estilo pasivo: Las personas dejan que otras tomen decisiones sobre él, no tiene capacidad para defender opiniones y pensamientos propios.
- Estilo asertivo: Es la persona que defiende sus derechos e intereses, no llega a utilizar la agresión, violencia o insultos como el agresivo, esta persona es la más capacitada para negociar un acuerdo dentro de una problemática de grupo.

2.2.1.7. Dimensiones de las relaciones interpersonales

Para la medición de las relaciones interpersonales, se hace referencia a la utilización de tres dimensiones propiamente dichas, como se menciona a continuación:

Comunicación:

Davis y Newstrom (2003) definen a la comunicación como la interacción de información y la comprensión de esta. Es la forma de ponerse de relación con otras personas mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Cuando la comunicación viene hacer efectiva, establece un significado entre dos personas, de modo que puedan compartir lo que sienten y conocen.

Actitudes:

Cámara, Fernández, Taboada, Angulo, Ascayo, Echevarría y Dávila (2018), afirman que las actitudes “son conductas hacia las personas, con respecto de sus emociones, ideales, temas explícitos, aprendidos a través de la experiencia y del grado educativo que posee cada individuo” (p.104).

Trato:

Como se sabe el acto de confianza y amabilidad son esenciales para establecer cualquier vínculo con otra persona.

El logro del objetivo de las relaciones interpersonales es conseguir y conservar la confianza, la colaboración y comprensión de los miembros del equipo de trabajo; en el ámbito laboral, se da a través del buen trato, amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción desde el punto de vista técnico y económico, una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos. (Tamayo, 2000, p. 93).

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definiciones

Para Stephen y Timothy (2017), “la satisfacción laboral es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de sus características, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada” (p. 80).

Se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias. Cuando la gente habla de las actitudes del empleado, a menudo a lo que se refiere es a la satisfacción en el trabajo. La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo. (Álvarez, 2012, p. 76)

Castellanos (2012), señala que la satisfacción laboral ha sido definida como “el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general” (p.63). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

Como mencionan Olivares, Silva, y Carlos (2013), la satisfacción es “el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas y la seguridad” (p.84).

La satisfacción laboral es la actividad a través la cual los trabajadores tienen la capacidad y oportunidad de fomentar sus habilidades, emociones y actitudes en la organización, de esta forma puedan sentirse satisfechos en su puesto, también buscan que el jefe inmediato sea amigable, comprensible para reforzar su potencial así les genere un ambiente laboral eficiente.

2.2.2.2. Elementos de la satisfacción laboral

Prader (2014) lo describe de la siguiente forma:

Creencia en la compañía:

Crear en los objetivos de una compañía y compartir sus objetivos empresariales, así como sus valores éticos pueden ayudar a mejorar la satisfacción en el trabajo considerablemente.

Contribución personal:

Crear en los valores de la compañía es el único componente que permite sentirte satisfecho en tu trabajo.

Colegas:

La gente puede elegir a sus compañeros en base a las características de la personalidad, pero la mayoría de nosotros tiene que tratar con una gran cantidad de gente en el trabajo, de los cuales habrá muchos que no te caigan bien.

Justicia:

La imparcialidad en el trabajo, en términos de pago, oportunidades y trato diario, es posiblemente el elemento más importante de la satisfacción en el trabajo. Mucha gente sufre acoso en el trabajo debido a su género, creencias religiosas o fondo étnico, lo cual genera un pobre trato y ser ignorado por los ascensos. (p.2)

2.2.2.3. Teorías de la satisfacción laboral

2.2.2.3.1. Teoría del equilibrio de Lawler

Lawler, como se citó en Chiang, Martín y Núñez (2010), estos autores señalan que la “relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento esta mediada por las recompensas obtenidas. Es decir, se dan dos tipos de procesos, uno de comparación intrapersonal y otra de comparación interpersonal” (p.181).

La esencia de este modelo se resume en la siguiente propuesta:

La satisfacción o insatisfacción laboral es producida por la relación que se establece entre la expectativa y la realidad de una recompensa, entendiendo por recompensa todos aquellos reconocimientos que puedan existir en un entorno laboral o por el contrario se produciría un sentimiento de insatisfacción.

En este sentido, la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para facilitar el logro de los valores laborales. La insatisfacción laboral viene hacer no placentero cuando el resultante de la valoración del trabajo es frustrante o bloquea la consecución de los valores laborales.

Se podría decir que estos dos estados emocionales (satisfacción e insatisfacción laboral) se origina a partir de la evaluación que el trabajador tiende a contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo.

2.2.2.3.2. Teorías de Locke

Locke, como se citó en Chiang, Martín y Núñez (2010), presentó el modelo de la finalidad y, más tarde, completó su teoría incorporando a la misma el resultado de su investigación de los valores, desarrollando de este modo, su teoría de los valores.

Teoría de la finalidad:

Esta teoría parte del hecho de que la propia realización y éxito profesional del trabajador puede constituir un fin en sí mismo, es decir, las metas y objetivos conscientes del trabajador, constituyen un fin en sí mismos. (p.182)

Teoría del valor:

Se propone que la satisfacción laboral es la consecuencia del ajuste existente entre los resultados de trabajo y deseos del individuo. Cuanto mayor sea este ajuste, mayor será la satisfacción laboral. El aspecto clave de esa aproximación es la discrepancia percibida entre los aspectos del trabajo que la persona tiene y aquellos que ella desea. Las mayores discrepancias dan lugar a mayor grado de insatisfacción y las menores discrepancias dan lugar a mayor grado de satisfacción. (p.183)

2.2.2.3. Teoría de los eventos situacionales

Quarstei, McAfee y Glassman, como se citó en Chiang, Martín y Núñez (2010), desarrollaron esta teoría en 1992, la mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores:

Características situacionales:

Son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión.

Los eventos situacionales:

Son aspectos laborales que no tienden a ser pre evaluados, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Esos aspectos pueden ser positivos o negativos. Entre los positivos, por ejemplo, poder dejar el puesto antes de la hora de salida tras la realización adecuada de una tarea. Entre los negativos estarían aspectos que pueden parecer insignificantes tales como un olvido notado por los compañeros o que la fotocopiadora sufra un desperfecto. (p.189)

CARACTERÍSTICAS SITUACIONALES	EVENTOS O SUCESOS SITUACIONALES
Son aspectos que los candidatos tienden a explorar y clarificar cuando se entrevistan para conseguir un puesto de trabajo (el salario).	Son aspectos que no se suelen explorar (la calidad de las relaciones que se tendrán con los compañeros de trabajo):
Son aspectos del ambiente laboral, relativamente estables o duraderos.	Son aspectos del ambiente laboral relativamente transitorios.
Son más costosos y difíciles de cambiar o mejorar.	Son relativamente fáciles de cambiar.
El número y la universalidad de los elementos incluidos pueden ser fácilmente categorizadas.	Pueden ser infinitos en número y difíciles de categorizar. Son específicos de cada situación.
Se controlan durante el proceso de contratación y producen respuestas emocionales si cambian.	No se controlan duran el proceso de contratación y los efectos emocionales se van produciendo por acumulación de pequeñas experiencias en un periodo largo de tiempo.

Figura 1. Diferencia de los factores de la teoría de Quarstei, McAfee y Glassma

Fuente: Chiang, Martín y Núñez, 2010, p.189

2.2.2.3.4. Teoría de los dos factores de Herzberg

El hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorias, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del

mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social. (Morales, 2016, p.8)

Fernández (2013) refiere que para lograr una mayor motivación laboral es necesario el enriquecimiento de tareas, donde consiste en el reemplazo de las tareas más fáciles del cargo a las más complejas, la cual pueda permitir ofrecer condiciones de desafío y satisfacción personal.

2.2.2.3.5. Teoría del ajuste en el trabajo

Dawis y Lofquist, como se citó en Chiang, Martín y Núñez (2010), desarrollaron esta teoría en la universidad de Minnesota en el año 1984 y está centrada en la interacción entre el trabajador y su ambiente laboral.

Los autores plantean que cada trabajador busca que se mantenga la interacción con su ambiente laboral y a este proceso dinámico le denominan ajuste en el trabajo, esta teoría puede ser muy útil para predecir la satisfacción laboral.

En esta teoría, cuanto más se relacionen las habilidades de los trabajadores tanto en conocimientos, actitudes y comportamientos, es más probable que el trabajador realice un buen trabajo o por consiguiente la disminución o ausencia de satisfacción laboral da resultado a una discrepancia en el nivel individual entre las necesidades y valores del trabajador.

2.2.2.3.6. Teoría del valor motivacional

Para Chiavenato (2010) los factores de motivación se encuentran:

Desarrollo personal:

Abarca en términos generales, la búsqueda e impulso de procesos que potencialicen el factor humano como elemento dinámico de desarrollo y crecimiento.

Reconocimiento:

Es una grandiosa herramienta para motivar y retener al empleado. Un buen reconocimiento, aunque sea verbal, en el momento

apropiado es uno de los indicadores más directos de la motivación, favoreciendo también a la tan castigada comunicación.

Crecimiento:

El individuo evalúa sus actuaciones en la organización y se plantean los logros que se obtienen en el trabajo por sus actividades.

Desempeño de tareas:

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas en la entidad en que labora.

Relación con la autoridad:

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Bajo estos postulados se propone siete dimensiones para la evaluación de la satisfacción laboral.

2.2.2.3.7. Dimensiones de la satisfacción laboral

Palma citado por Regalado (2016) analiza que los indicadores de satisfacción laboral se agrupan en 6 factores, desde el punto de vista del instrumento de medición utilizado para la investigación, escala validada denominada Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), descritos a continuación:

Factor I: Condiciones físicas y/o materiales

Involucra los materiales e infraestructura del lugar físico de trabajo. El contexto laboral también suele afectar a la satisfacción de los colaboradores. Una situación laboral ruidosa, peligrosa e incómoda es menos complaciente que la labor que se ejecuta en un entorno relativamente seguro, tranquilo y con un control sobre el clima.

Las demandas físicas causan incomodidad en los trabajadores, lo cual quizá se refleje en menores niveles de satisfacción laboral. Para evaluar por qué un empleado no se desempeña a sus mayores niveles posibles, se debe observar si el ambiente laboral le brinda apoyo. ¿El trabajador cuenta con las herramientas, materiales, equipos y suministros apropiados? ¿Tiene las condiciones de trabajo favorable compañeros dispuestos a ayudar, reglas y procedimientos de trabajo adecuados, suficiente información para tomar decisiones relacionadas a su puesto, y

tiempo adecuado para realizar una buena labor? Si esto no se da, será deficiente el desempeño.

Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos

Grado de satisfacción del incentivo económico regular o extra por su trabajo. Con frecuencia la cuestión del salario se manifiesta cuando se habla sobre la satisfacción laboral. Para las personas de bajos recursos o que viven en países en desarrollo, el salario se correlaciona con la satisfacción laboral y felicidad en general. Sin embargo, una vez que la persona llega al nivel de vida placentero, la relación entre salario y satisfacción laboral prácticamente desaparece.

Factor III: Políticas administrativas

Otro elemento esencial lo constituyen las políticas administrativas, concebidas como el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral, donde resulta importante una adecuada valoración del servicio realizado por el colaborador. Además, una adecuada estructuración de horarios contribuye a la satisfacción.

Los horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos constituyen un factor importante en la vida del trabajador, las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales. (Granados, 2011, p.220)

Factor IV: Relaciones sociales

Satisfecho o descontento basado en la relación con sus compañeros de trabajo. Existe una gran relación entre la forma en que las personas disfrutan el contexto social de su centro de trabajo y su nivel general de satisfacción.

La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y a la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí. Cuando los colaboradores no están satisfechos con su trabajo, acaban expresándolo de alguna manera.

Factor V: Desarrollo personal

El logro se relaciona con objetivos significativos superiores en relación al trabajo o tareas laborales en sí, dado el contexto laboral que es el que ocupa la búsqueda de satisfacción de la necesidad del logro; y debido a ella, la disposición, orientación e intensidad de la actividad (motivación) del individuo en su grupo se identifica con la autorrealización como persona, de la realización de las propias potencialidades, de crecimiento psicológico humano, en suma.

Por otra parte, el indicador de satisfacción se relaciona con otro indicador importante, la rotación de personal. La investigación sobre la relación que existe entre satisfacción y rotación de personal señala que esta última es mucho más fuerte.

Los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de rotación que los trabajadores insatisfechos. A pesar de ello, factores como las condiciones del mercado de trabajo, expectativas en torno de oportunidades laborales alternativas y duración del empleo en una organización, también afecta la decisión que toman las personas de abandonar sus trabajos, etcétera.

Factor VI: Desempeño de tareas

La valoración con la que se relaciona el trabajador con las tareas cotidianas en la organización donde se trabaja. La satisfacción laboral no tan solo consiste en las condiciones de trabajo; también se involucra la personalidad.

Un concepto relacionado con la satisfacción laboral es el involucramiento en el trabajo, el cual mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal.

Factor VII: Relación con la autoridad

Valoración de la relación con su jefe en actividades laborales cotidianas, se relaciona con la actitud de apoyo organizacional percibido.

La gente tiene la percepción de que sus organizaciones les brindan apoyo cuando las recompensas se entregan con justicia, los empleados tienen voz en las decisiones y sus supervisores son vistos como individuos que ofrecen apoyo. (p .19-24)

2.2.2.3.8. Principales causas de la satisfacción laboral

Stephen y Timothy (2017), “algunas características que probablemente influyan en la satisfacción laboral son las condiciones laborales, personalidad, salario y la responsabilidad social corporativa” (p. 83- 85).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Relaciones interpersonales

Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado (2007) definen las relaciones interpersonales como aquella que incluyen las relaciones de amistad, pareja, entre padres e hijos, entre compañeros, y otras por el estilo, forman parte esencial de la vida social.

2.3.2. Satisfacción laboral

Davis y Newstrom (2003) refieren que es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo se relaciona con una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

2.3.3. Clima laboral

Chiavenato (2009) conceptualiza al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización la cual está relacionado con el nivel de motivación de sus integrantes.

2.3.4. Motivación

Chiavenato (2000) define a la motivación como la aquella actitud del trabajador hacia su propio trabajo, aquella actitud que está basada en los conocimientos y valores que el desarrolla.

2.4. Hipótesis

H0: No existe asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo –Agencia Centro 2019.

H1: Existe asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo –Agencia Centro 2019.

2.5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEMENSIONES	INDICADOR	INTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	ESCALA DE MEDICIÓN
RELACIONES INTERPERSONALES	Zaldívar (2007) señala que las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros.	Martin y Núñez (2010) explica que el objetivo de medición de las relaciones interpersonales es la explicación y predicción del conocimiento humano dentro de las organizacionales, mediante las necesidades de contacto social y comunicación.	Comunicación	Verbal	Cuestionario	Escala de Likert
				Gestos		
				Escrita		
			Actitudes	Honestidad		
				Sinceridad		
				Respeto		
				Conducta		
			Trato	Interpersonales		
				Confianza		
				Comprensión		
				Cariño		
				Afecto		
SATISFACCIÓN LABORAL	Olivares, Silva y Carlos (2013) la satisfacción es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo.	Fernández-Ríos (1999, citado por Salazar, 2013) considera que la satisfacción laboral es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo.	Condiciones físicas	Ambiente laboral	Cuestionario adaptación de la Escala de Satisfacción laboral: SL- SPC	Escala de Likert
				Comodidades		
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Expectativas económicas		
			Políticas administrativas	Horario de trabajo		
				Reconocimiento de esfuerzo		
			Relaciones sociales	Compañerismo		
			Relación con la autoridad	Relación cordial		
				Apoyo organizacional		
				Trato igualitario		
			Desarrollo personal	Grado de autorrealización personal		
Desempeño de tareas	Nivel de importancia de las tareas asignadas por los directivos.					

III. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

3.1. Datos de la empresa

- **Nombre o razón social**

Caja Municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A. – CAJA
TRUJILLO

- **RUC**

20132243230

- **Domicilio fiscal**

Jr. Pizarro N° 458 (frente a la plaza de armas)

- **Representantes legales**

Gerente: Camacho Tapia José Antonio

Gerente: Moquillaza Abanto Carola Liliane

Gerente: Baquedano Romero Nancy del Rosario

Gerente: Colona Sánchez Juan Carlos

3.2. Historia de la empresa

Caja Trujillo fue fundada el 19 de octubre de 1982, pero el 12 de noviembre de 1984 se inició formalmente sus operaciones ofreciendo el crédito pignoraticio.

Durante estos 35 años, Caja Trujillo cuenta con productos y servicios financieros acorde a las necesidades de sus clientes, transformando sus vidas y la de sus familias, en bienestar de la sociedad.

Desde entonces han recorrido un largo trecho; el camino no ha sido fácil, pero el trabajo en equipo entre clientes y colaboradores de su institución, ha permitido obtener el lugar que actualmente ocupan, logrando objetivos comunes y con resultados cada vez mejores.

El proceso de expansión se inició en 1990 con una agencia en el centro comercial Las Malvinas, la misma que luego fue trasladada al centro comercial Zona Franca. En 1991, iniciaron sus operaciones en el distrito de El Porvenir, y tres años después inauguraron su agencia en la provincia de Chepén. En el 2001 abrieron su primera agencia fuera de la región, en la

empresaria ciudad de Chiclayo, continuando nuestro crecimiento hacia otros departamentos.

Hoy están presentes en la costa, sierra y oriente del país, con 83 agencias, 11 oficinas informativas, más de 8700 agentes corresponsales (propios y tercerizados) y una red de 1606 cajeros Global Net. Además, ofrecen a sus clientes canales alternativos que les permiten realizar operaciones a través de diversos dispositivos electrónicos, mediante el uso de nuestra tarjeta débito Visa de Caja Trujillo.

3.3. Misión

Promovemos la satisfacción de nuestros clientes a través de soluciones financieras integrales y oportunas, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

3.4. Visión

Ser la primera institución micro financiera digital reconocida por su agilidad, solidez y bancarización, generando valor a nuestros grupos de interés.

3.5. Productos y servicios

3.5.1. Productos

Para el cliente:

Depósitos

Credijoya

Crédito hipotecario

Créditos personales

Gestión de tesorería

Para el negocio:

Créditos mypes

Gestión de tesorería

3.5.2. Servicios

Seguros

Pagos y servicios

3.6. Organigrama

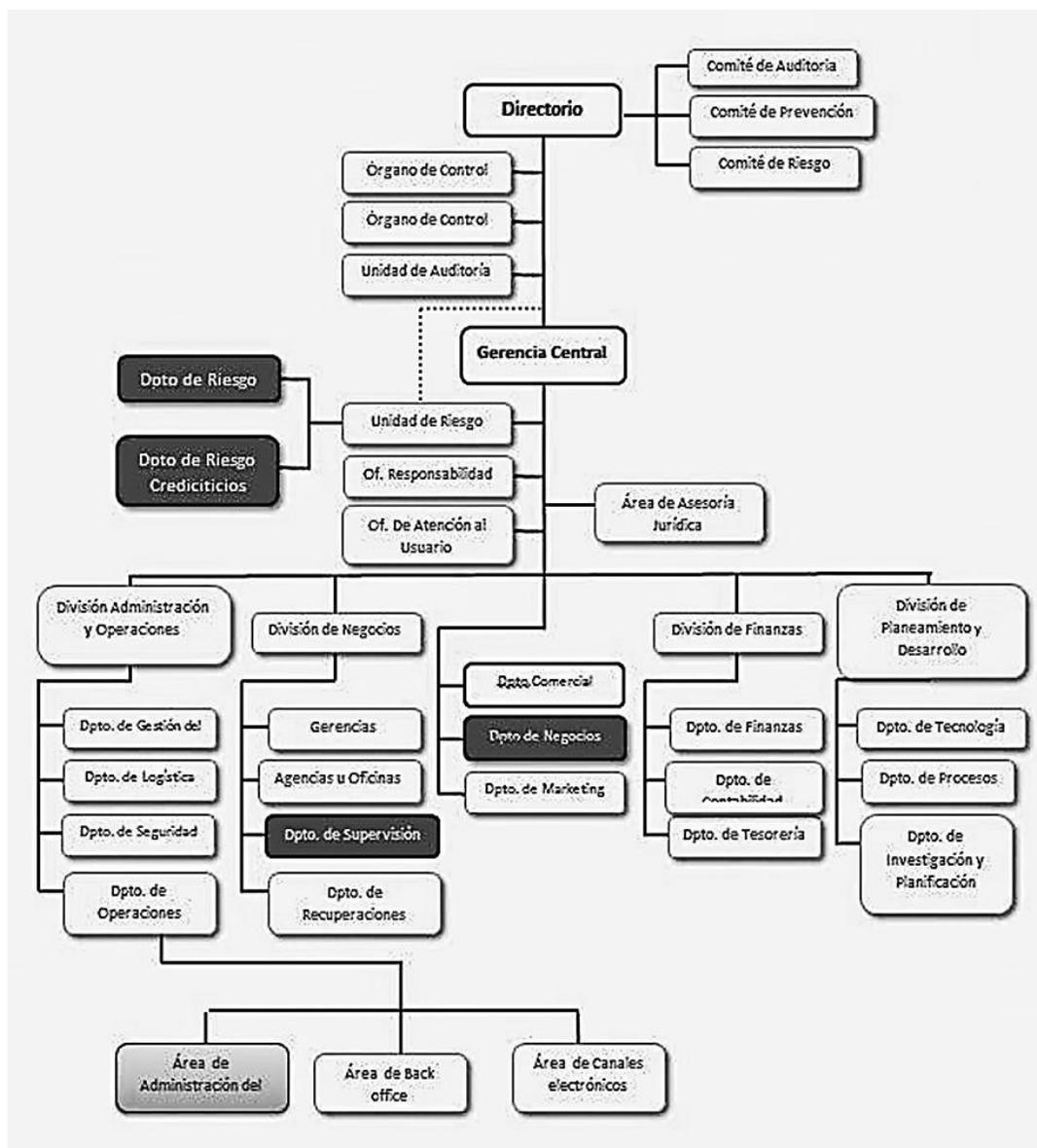


Figura 2: Estructura organizacional Caja Trujillo

Fuente: Informe vigente de la Caja Trujillo.

IV. MATERIAL Y MÉTODOS

4.1. Material

4.1.1. Población

La población estuvo constituida por 50 trabajadores entre hombres y mujeres de la empresa Caja Trujillo-Agencia Centro.

Fuente: Según el administrador de agencia, Juan Carlos Sifuentes, donde también se desempeña como jefe del Área de crédito y operaciones.

4.1.2. Marco Muestral

Tabla 1

Distribución de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo

Cargo	Hombres	Mujeres	Subtotal
Asesor de Negocios	12	13	25
Gestor de Servicios	6	12	18
Supervisión y Servicios	0	2	2
Asesor de ventas Credijoya	0	1	1
Área de Aprobación	1	1	2
Área de Recuperación	2	0	2
Total	21	29	50

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Unidad de análisis

Cada trabajador de la empresa Caja Trujillo – Agencia Centro del área de crédito y operaciones.

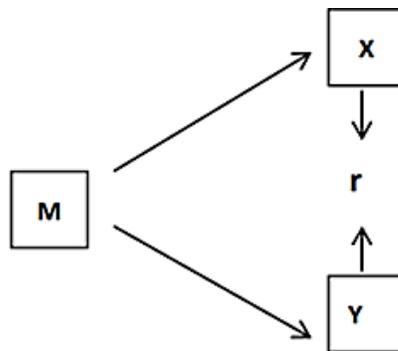
4.1.4. Muestra

Para el tamaño de la muestra se tomó en cuenta a la totalidad de la población, debido a que es finita (pequeña), es decir a los 50 trabajadores entre hombres y mujeres, de la empresa Caja Trujillo-Agencia Centro 2019.

4.2. Métodos

4.2.1. Diseño de contrastación

Es un diseño correlacional donde se recolectan datos para describir la relación entre variables en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

M: Trabajadores de la empresa Caja Trujillo

x: Relaciones Interpersonales

r: Correlación

y: Satisfacción laboral

4.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

TÉCNICA:

Encuesta:

- Para evaluar el nivel de las relaciones interpersonales en los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo se utilizó la encuesta (Anexo 1) de la tesis titulada “Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015” que tuvo como autora a Vásquez Lisbeth.
- Posteriormente para evaluar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo, se utilizó la escala de Satisfacción laboral SL – SPC (Anexo 3) creada por la psicóloga Palma Carrillo.

INSTRUMENTO:

Cuestionario:

- Para el diagnóstico de las relaciones interpersonales, se adaptó de la tesis titulada “Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015” la cual estuvo compuesta por 17 ítems distribuidos en tres dimensiones: comunicación (5 ítems), actitudes (5 ítems) y trato (7 ítems); se utilizó una escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
- Para evaluar la satisfacción laboral, se utilizó la escala de satisfacción laboral SL – SPC creada por la psicóloga Palma Carrillo la cual estuvo compuesta por 36 ítems distribuidos en 7 factores: Factor I condiciones físicas y/o materiales (5 ítems), Facto II beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems), Factor III políticas administrativas (5 ítems), Factor IV relaciones sociales (4 ítems) Factor V desarrollo personal (6 ítems), Factor VI Desarrollo de tareas (6 ítems) y Factor VII relación con la

autoridad (6 ítems) se utilizó una escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «total desacuerdo», hasta 5 = «total acuerdo»).

4.2.3. Procedimiento y análisis de datos

Para realizar esta investigación se tomó en cuenta los siguientes pasos:

- La evaluación se realizó a través de dos cuestionarios: de relaciones interpersonales y satisfacción laboral, los cuales fueron aplicados con el permiso gestionado del administrador de agencia centro de la Caja Trujillo Juan Carlos Sifuentes.
- Con el cuestionario de relaciones interpersonales y con el de satisfacción laboral, se evaluó a los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – agencia centro, la cual también se hizo una previa explicación de los fines de la investigación.
- La aplicación de cada test se realizó de forma individual, con una duración entre 10 a 20 minutos dependiendo de cada trabajador.
- Una vez aplicada las pruebas se procedió a procesar los datos recolectados en una hoja de cálculo en programa Microsoft Excel versión 2010, donde se realizó la adecuación para exportar al Programa SPSS versión 22.00, cuyos resultados fueron discutidos en función a los objetivos de la investigación para elaborar el informe final.

4.2.4. Contrastación de hipótesis

En nuestra investigación averiguaremos si existe una relación directa entre las variables relaciones interpersonales y Satisfacción laboral, utilizando la prueba de Chi – cuadrado para comprobar la relación que hay entre ambas variables, y la prueba de Tau de Kendall para saber el nivel de relación.

Si $p < 0.05$ la relación entre las variables será significativa, contrastándose la hipótesis formulada. Una prueba de chi-cuadrado es una prueba de hipótesis que compara la distribución observada de los datos con una distribución esperada de los datos. (Hernández et al., 2010, p.305).

4.2.5. Análisis de variables

Tabla 2

Rango de puntuaciones del nivel de Relaciones interpersonales

Nivel	Puntaje
Alto	>58
Medio	37 - 58
Bajo	< 37

Fuente: Adaptado por las autora

Tabla 3

Rango de puntuaciones del nivel de Satisfacción laboral

Nivel	Puntaje
Alto	>132
Medio	84 - 132
Bajo	< 84

Fuente: Adaptado por las autora

4.2.6. Validez del instrumento

- Para evaluar la variable relaciones interpersonales se utilizó el cuestionario de la tesis titulada “Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015” que tuvo como autora a Vásquez Lisbeth, quien, en la validez de los instrumentos, utilizó la técnica de juicio de expertos

- Para evaluar la variable satisfacción laboral se utilizó la escala de Satisfacción Laboral SL- SPC por Palma (2005), quien obtuvo como validez de constructo el valor de 0.05.

4.2.7. Confiabilidad:

Relaciones interpersonales: El coeficiente Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS permitió estimar el valor de 0.89.

Satisfacción laboral: Con respecto a la confiabilidad de la prueba, el resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar el valor de 0,79.

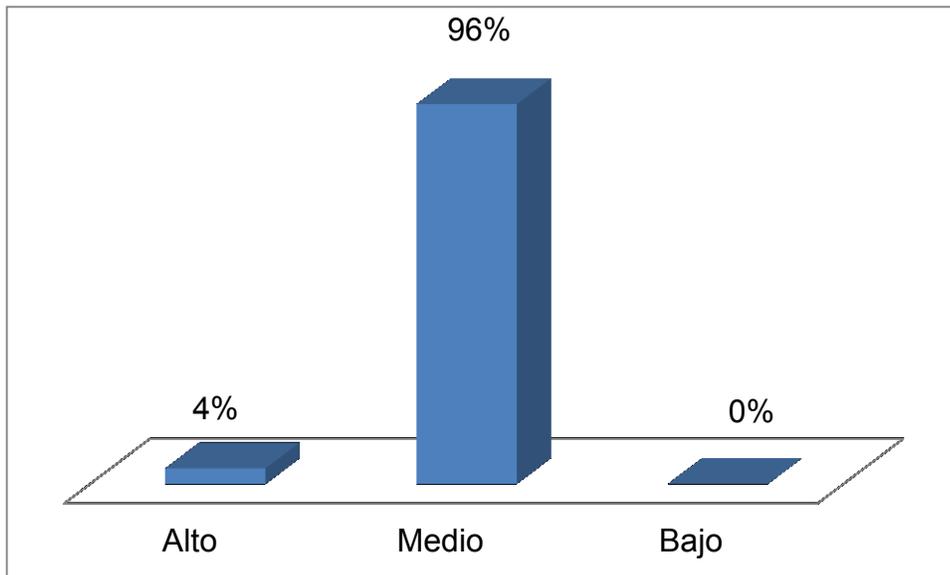
V. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Caja Trujillo – Agencia Centro 2019. Los resultados son presentados de acuerdo a las variables de investigación.

Se agruparon las dimensiones de la variable Relaciones interpersonales: Comunicación, Actitudes y Trato. Teniendo en cuenta los rangos alto, medio y bajo los cuales nos dieron los siguientes resultados:

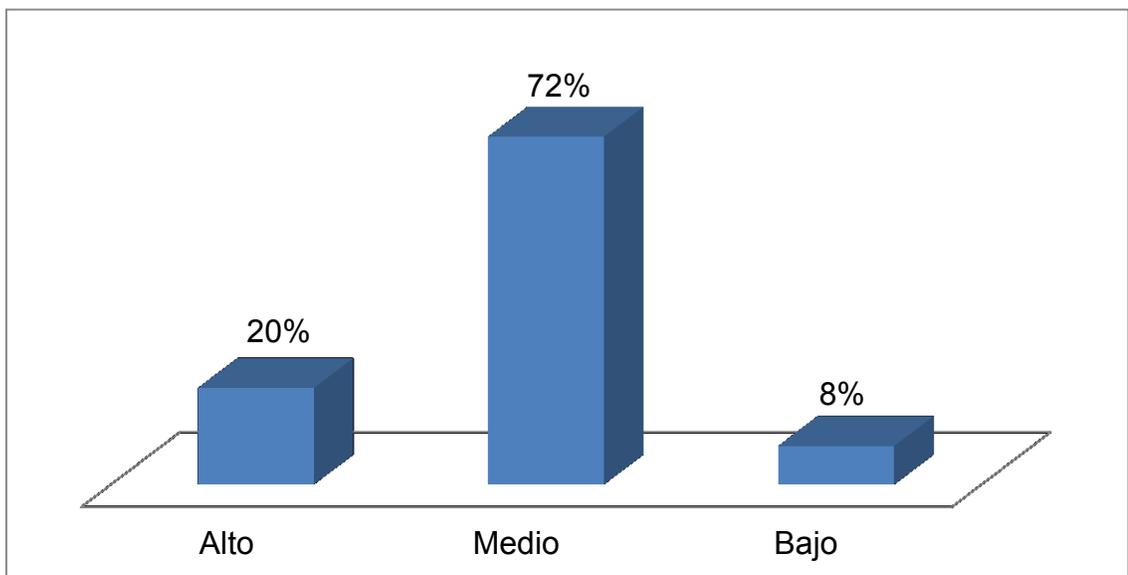
RELACIONES INTERPERSONALES



Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Figura 3. Se observa que el 96 % de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo- Agencia Centro consideran que la variable relaciones interpersonales mantiene un nivel medio, alto con un 4 % y 0 % bajo.

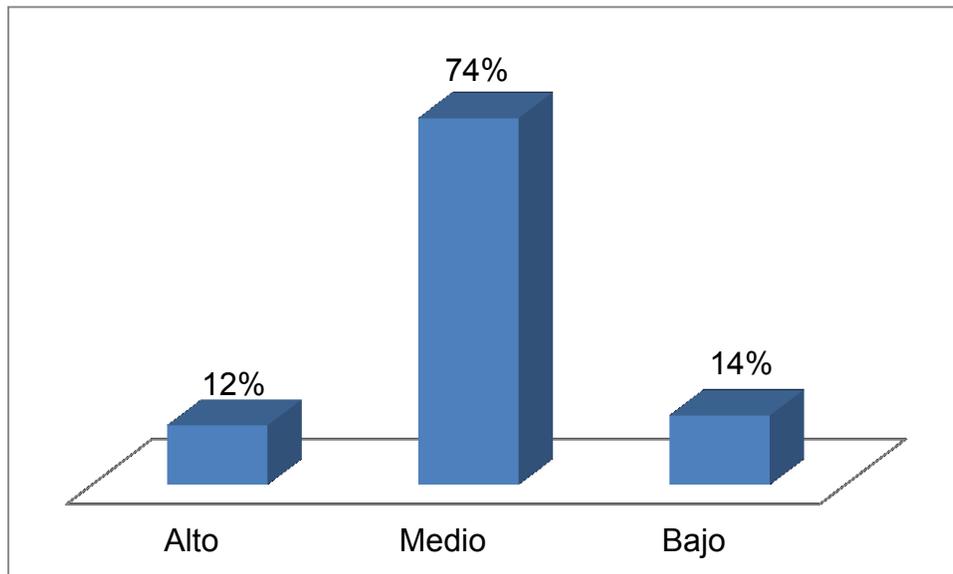
COMUNICACIÓN



Fuente: Encuesta
Elaboración propia

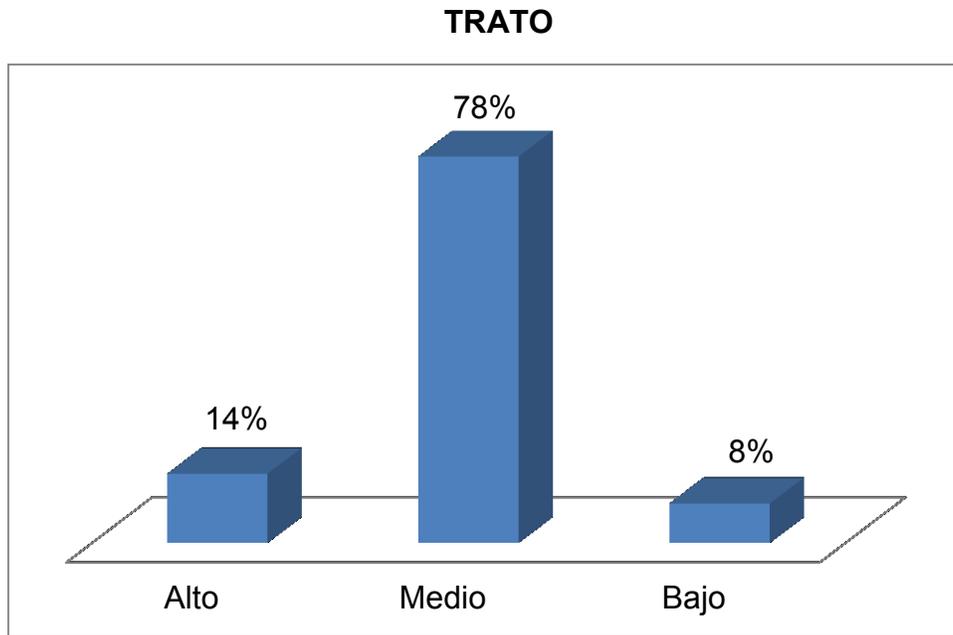
Figura 4. De acuerdo a los resultados de la figura 4 podemos resaltar que el 72% de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro consideran que la dimensión “comunicación” mantiene un nivel medio, nivel alto con un 20% y bajo con un 8%.

ACTITUDES



Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Figura 5. De acuerdo a los resultados de la figura 5 podemos resaltar que el 74% de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro consideran que la dimensión “actitudes” mantiene un nivel medio, alto con un 12% y bajo con un 14%.

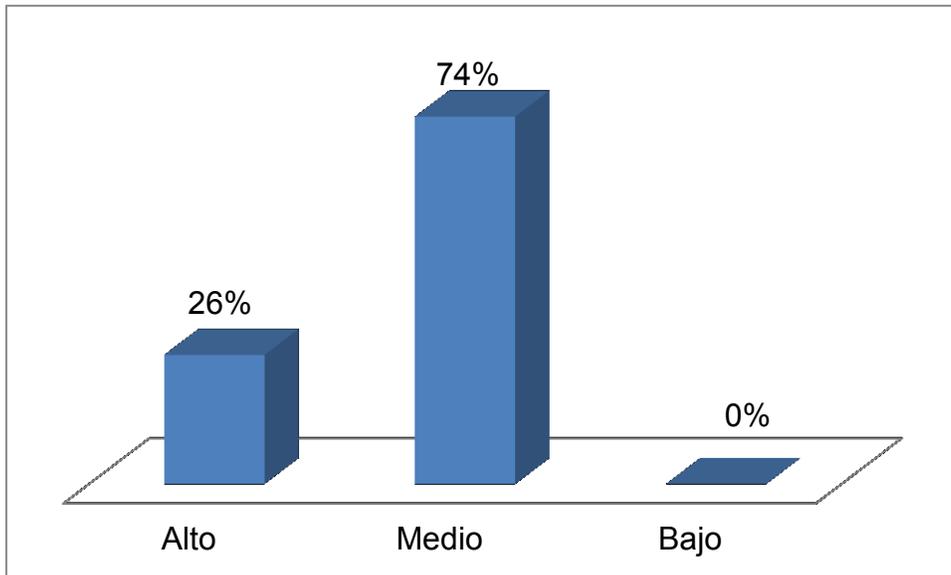


Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Figura 6. De acuerdo a los resultados de la figura 6 podemos resaltar que el 78% de los trabajadores del área de crédito y operación de la Caja Trujillo - Agencia Centro consideran que la dimensión “trato” mantiene un nivel medio, alto con un 14% y bajo con un 8%.

Se agruparon las dimensiones de la variable Satisfacción laboral: Condiciones físicas, Beneficios laborales, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Relación con la autoridad, Desarrollo personal y Desempeño de tareas. Teniendo en cuenta los rangos alto, medio y bajo los cuales nos dieron los siguientes resultados:

SATISFACCIÓN LABORAL

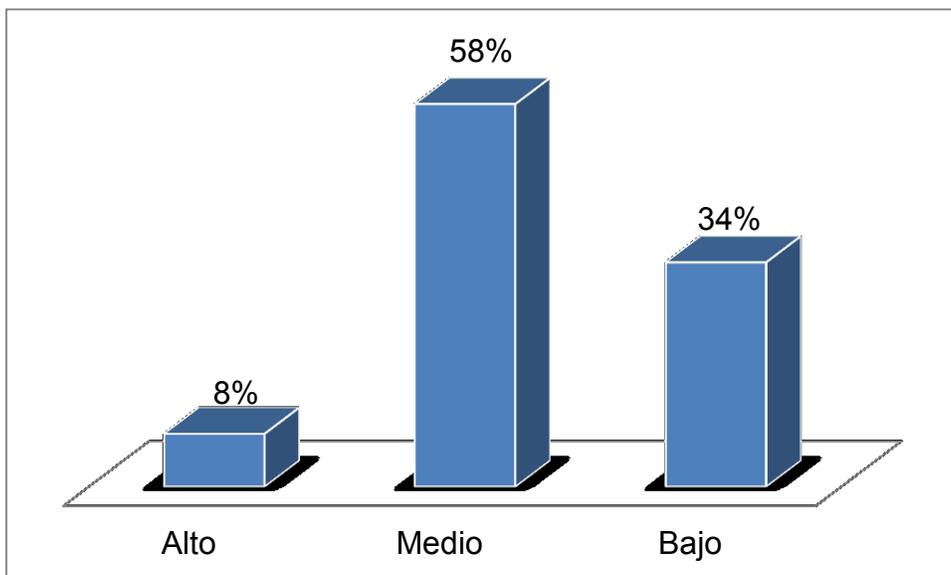


Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Fuente: Encuesta Satisfacción laboral

Figura 7. Se observa que el 74% de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo- Agencia Centro consideran que la variable “Satisfacción laboral” mantiene un nivel medio, 26% alto y 0 % bajo.

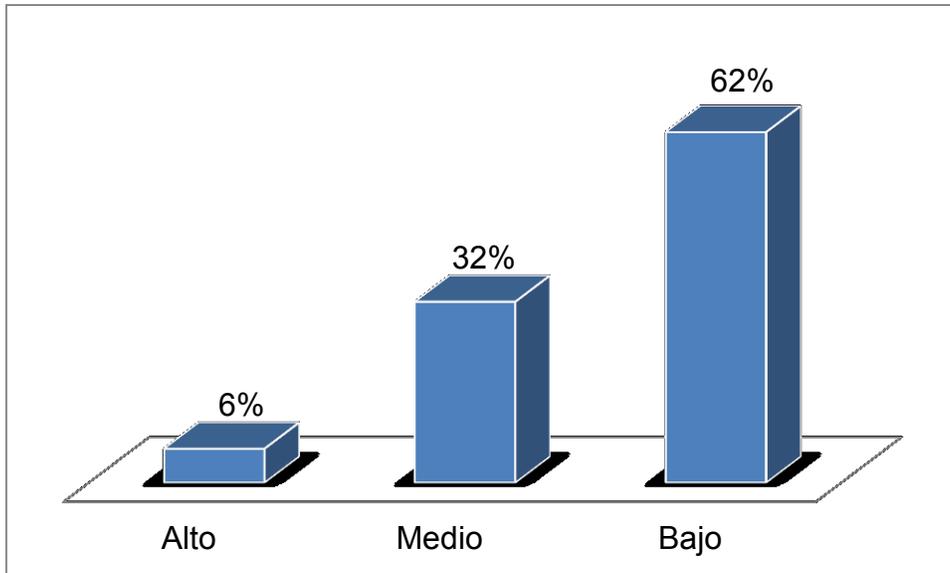
CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES



Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Figura 8. De acuerdo a los resultados de la figura 8 podemos resaltar que 58% de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo- Agencia Centro consideran que la dimensión “Condiciones físicas y/o materiales” mantiene un nivel medio, nivel bajo 34 % y 8 % alto.

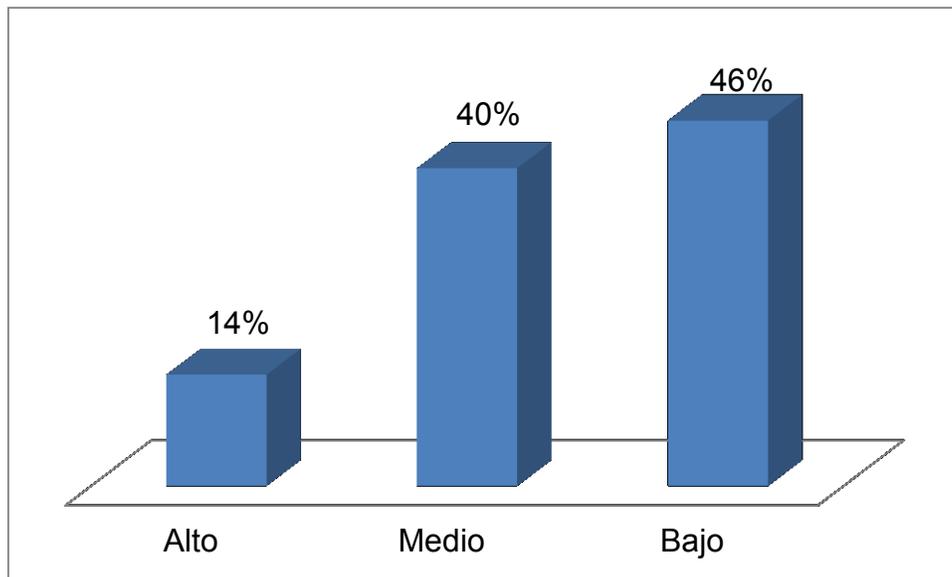
BENEFICIOS LABORALES Y/ O REMUNERATIVOS



Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Figura 9. Podemos resaltar que 62% de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo- Agencia Centro consideran que la dimensión “Beneficios laborales y/o remunerativos” mantiene un nivel malo, medio 32 % y alto 6%.

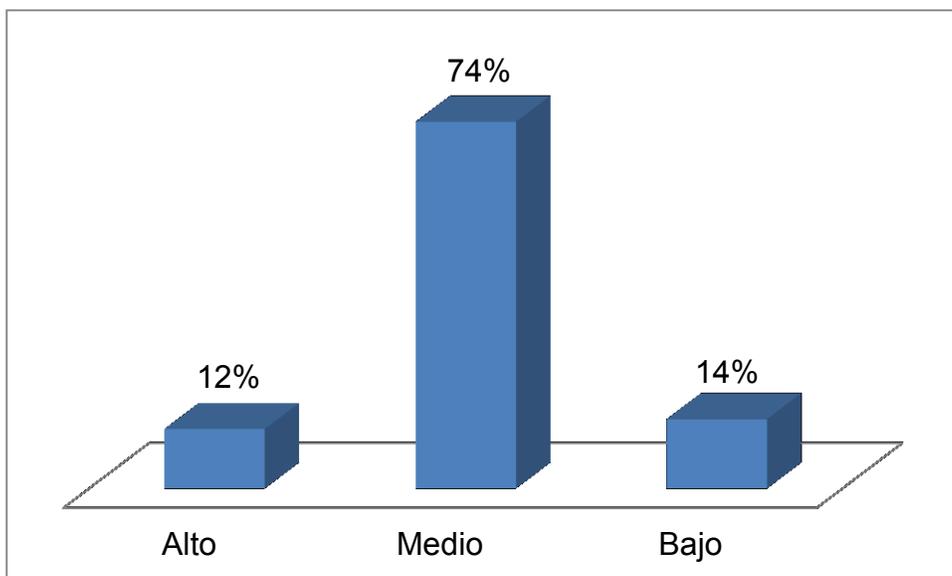
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS



Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Figura 10. De acuerdo a los resultados de la figura 10 podemos resaltar que 46 % de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo- Agencia Centro consideran que la dimensión “Políticas administrativas” mantiene un nivel bajo, 40% nivel medio y 14 % nivel alto.

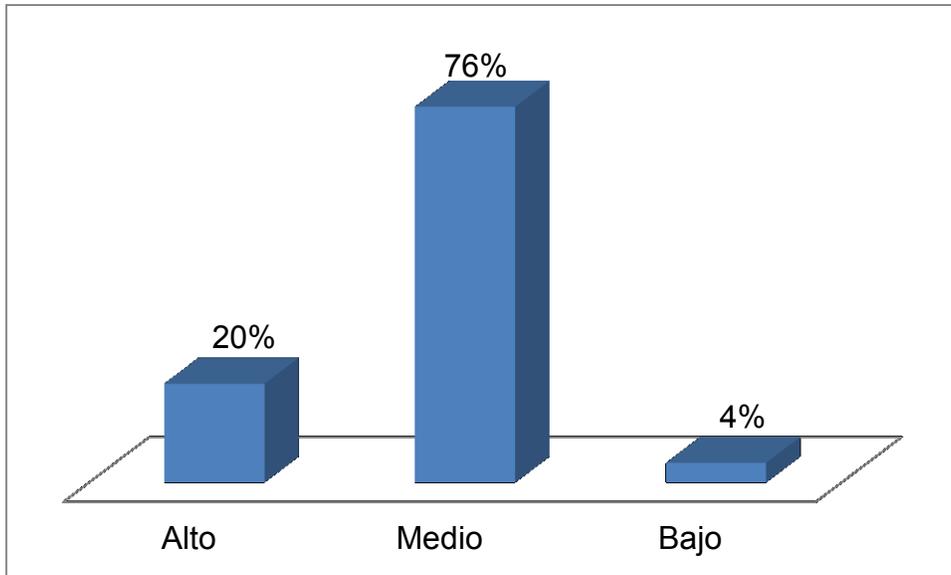
RELACIONES SOCIALES



Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Figura 11. De acuerdo a los resultados de la figura 11 podemos resaltar que 74% de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo- Agencia Centro consideran que la dimensión “Relaciones sociales” mantiene un nivel medio, 14% nivel bajo y 12 % nivel alto.

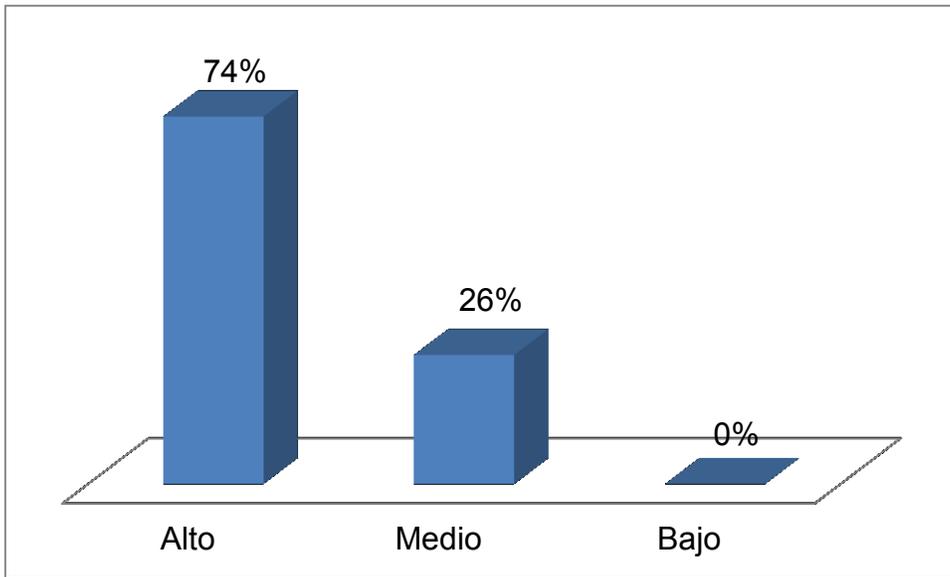
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD



Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Figura 12. De acuerdo a los resultados de la figura 12 podemos resaltar que 76% de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo- Agencia Centro consideran que la dimensión “Relación con la autoridad” mantiene un nivel medio, 20% nivel alto y 4 % nivel bajo.

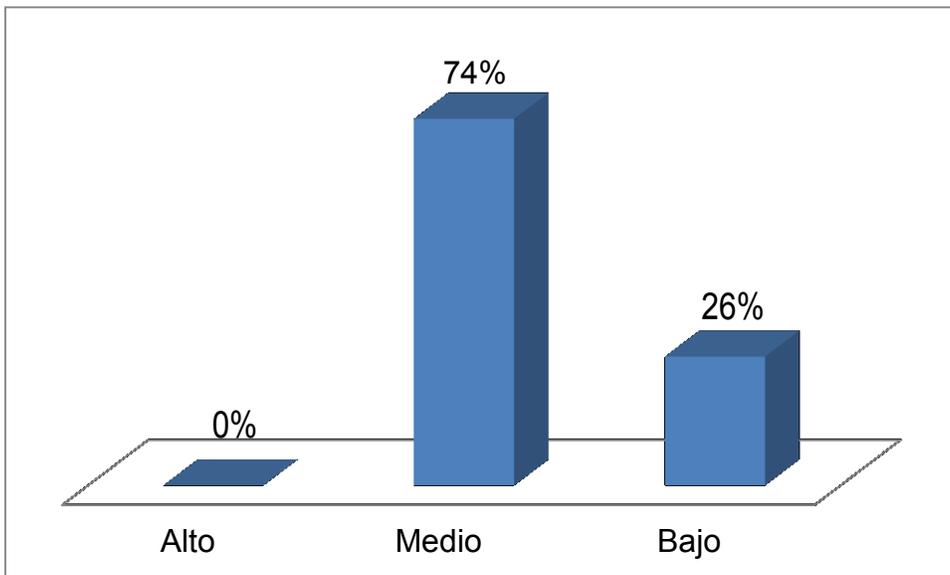
DESARROLLO PERSONAL



Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Figura 13. De acuerdo a los resultados de la figura 13 podemos resaltar que 74% de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo- Agencia Centro consideran que la dimensión “Desarrollo personal” mantiene un nivel alto, 26% nivel medio y 0% nivel bajo

DESEMPEÑO DE TAREAS



Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Figura 14. De acuerdo a los resultados de la figura 14 podemos resaltar que 74% de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo- Agencia Centro consideran que la dimensión “Desempeño de tareas” mantiene un nivel medio, 26% nivel bajo y 0 % nivel alto.

5.2. Análisis de contrastación de hipótesis

5.2.1.Planteamiento de Hipótesis estadística:

H0: No existe asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo –Agencia Centro 2019.

H1: Existe asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo –Agencia Centro 2019.

Estadístico de contraste

Tabla 4

Resultados de la prueba Chi cuadrado para las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	439,375 ^a	391	,046
Razón de verosimilitud	181,688	391	1,000
Asociación lineal por lineal	3,655	1	,056
N de casos válidos	50		

a. 432 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Interpretación:

Según la aplicación de las encuestas que se realizó a los 50 trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro, se obtuvieron los siguientes resultados: de acuerdo la tabla 4, la prueba de chi-

cuadrado se obtuvo el valor de 439,375 y el nivel de significancia es de 0.046 (donde el p valor es menor que 0.05) por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe asociación entre las variables relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

5.2.2. Prueba de tau de kendall entre las variables “relaciones interpersonales” y “satisfacción laboral”.

Tabla 5

Nivel de relación de las variables de estudio.

			Relaciones interpersonales	Satisfacción laboral
Tau -b de Kendall	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,228*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,228**	1,000
Sig. (bilateral)		,026	.	
N		50	50	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Interpretación:

Al aplicar la prueba de tau de Kendall entre las variables “relaciones interpersonales” y “satisfacción laboral” (Tabla 5), da como resultado un índice de correlación 0,228, lo cual indica que el nivel de correlación es baja. Con una significancia de 0,026 esto quiere decir que, si existe una asociación directa entre las variables de estudio.

5.3. **Discusión de resultados**

A continuación, se presenta la discusión de resultados de la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo Agencia – Centro 2019.

Con relación al objetivo general: **Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro 2019.**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de recolección de datos y la aplicación de la prueba chi cuadrado en la Tabla 4, para asociación de variables, podemos confirmar el cumplimiento de la hipótesis alternativa propuesta, donde refleja que existe asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo, esto se comprueba con el nivel de significancia que tiene un valor de 0.046 siendo así menor al nivel de significancia estándar de ($p < 0.05$). Este resultado se relaciona con la investigación de Carranza (2017), al aplicar el chi cuadrado, concluye que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la funcionalidad familiar de las familias de la Urbanización Nuevo Progreso de Cochapampa de Pomabamba. 2017.

Con relación al primer objetivo específico: **Identificar el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro 2019.** Según los resultados obtenidos en la figura 3, el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo presenta un nivel medio, con un porcentaje de 96%, ya que el total de los trabajadores consideran sentirse

mediamente motivados. Así lo detalla Yáñez, Arenas y Ripoll (2010), quienes sostienen que las relaciones interpersonales se pueden asemejar a que prima intereses individualistas y una alta desconfianza social, lo que conlleva a la disminución de la cohesión social e intereses colectivos, donde los problemas se rigen por la desconfianza, el egoísmo, falta de comunicación, falta de compromiso en el trabajo, miedo al prójimo, entre otros. En la Universidad de San Carlos de Guatemala (2018), determinaron que en el mundo laboral, las relaciones que lleguemos a establecer con nuestros colegas podrán ser muy diferentes en función del lugar en el que trabajemos, la cantidad de empleados con los que convivimos, el tiempo que llevemos en dicho lugar de trabajo, etc. No obstante, saber relacionarse con los compañeros del trabajo es de suma importancia para el óptimo desempeño de nuestras funciones. Nuestros resultados también concuerdan con los hallazgos de Maldonado (2010), donde concluye que existen debilidades en la interacción entre compañeros afectando así al equipo de trabajo, así como también la poca creencia de que el liderazgo se encuentre ligado a las relaciones interpersonales. Álvarez (2012) refiere que las relaciones interpersonales entre el personal operativo del área de operaciones de la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, S.A, son en general buenas, basadas en el dialogo y respeto, con la finalidad de evitar conflictos; sin embargo, la mayoría consideró que no hay facilidad para relacionarse con sus jefes, generando un ambiente incómodo.

Con relación al segundo objetivo específico: **Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro 2019.**

Con los resultados obtenidos en la figura 7 , notamos que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo, presenta un nivel medio, con un 74 %, esto refleja que los trabajadores de esta empresa alcanzan una percepción parcial puesto que las dimensiones que componen la variable no están cumpliendo de un modo global las expectativas que tienen los trabajadores hacia su trabajo. Explicando este resultado que las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, relación con la autoridad y desempeño de tareas son percibidos por los trabajadores en un nivel medio. Siendo así la dimensión política administrativas es percibida por los trabajadores con un nivel bajo.

Este resultado se relaciona con Álvarez (2012), quien tuvo como resultado que en el personal operativo del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, S.A., solo a veces se sienten satisfecho con su trabajo, al no llegar a la meta establecida por la empresa, sienten frustración y como consecuencia caen en una actitud negativa que se convierte en un círculo vicioso y; no aun todos se sienten identificados con la empresa

De acuerdo a Supera Perú (2014), el 52 % de trabajadores afirmó sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas. El 45 % admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo, como menciona Álvarez (2012), la satisfacción laboral en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo.

Con relación al tercer objetivo específico: **Establecer el nivel de correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro 2019.**

Finalmente, el resultado obtenido a través del coeficiente de correlación de tau de Kendall como se muestra en la tabla 5, es de 0,228 con una significancia de 0,026 esto quiere decir que, si existe una asociación directa entre ambas variables, con un nivel de correlación baja. Este resultado se relaciona con la investigación realizada por Gonzáles (2015), quién evaluó las mismas variables; demostrando en su trabajo un Rho de Spearman = 0.20, concluyendo que si existe relación directa con una correlación baja.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro 2019, donde se expresa el valor: 0.046 (ver tabla 4), esto se comprueba mediante la prueba chi – cuadrado, lo cual justifica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa.
2. Se identificó en la figura 3, el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo fue calificada como medio, por cuanto el administrador del área de crédito y operaciones no presta el énfasis necesario a sus trabajadores considerándose mediamente motivados.
3. El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo obtenidos en la figura 7, presentó un nivel medio, esto refleja que los trabajadores de esta empresa alcanzan una percepción parcial, puesto que las dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, relación con la autoridad y desempeño de tareas no están cumpliendo de un modo global las expectativas de los trabajadores.
4. Se estableció que el nivel de correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo es baja. Donde se evidencia un valor de $t=0.228$ (ver tabla 5), esto se comprueba mediante la prueba de Tau-b- de Kendall, lo cual determina que las relaciones interpersonales es una de las condiciones que puede influir no muy significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. Fomentar el desenvolvimiento correcto del trabajador en su ambiente laboral implementando un programa de relación interpersonal que de alguna forma les permitirán un manejo de tácticas para aumentar la seguridad y confianza en el comportamiento y comunicación frente a los demás y sobre todo algunos talleres de trabajo en equipo.
2. La empresa Caja Trujillo debe implementar estrategias motivacionales para garantizar a los trabajadores un buen clima laboral y una eficiente comunicación interpersonal con la finalidad de contribuir a tener un equipo más productivo, trabajadores comprometidos con la empresa, responder a las necesidades de los trabajadores, tener clientes más satisfechos, y, por ende, personas más felices.
3. Debido a que los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo presentan una mediana satisfacción laboral ya que a veces suelen tener dificultad para relacionarse con sus compañeros de trabajo, con su superior y con el manejo de realización de labores, entonces es necesario ejecutar estrategias de integración para fortalecer la satisfacción laboral, así mismo desarrollar la participación en la toma de decisiones, como también escuchar sus dudas, recomendaciones y por supuesto respetar las diferentes opiniones.
4. En el área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo la correlación de ambas variables es baja, por lo tanto se tiene que seguir mejorando el clima organizacional, valorando de manera eficaz el componente emocional dado su relacionamiento directo con el público, implementar tácticas de ventas y fortaleciendo los componentes de las relaciones interpersonales y de esa forma aumentar la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

LIBROS

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Recuperado de https://www.academia.edu/10362382/Comportamiento_Organizacion_al_En_Busca_del_Desarrollo_de_Ventajas_Competitivas
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. (1° ed.). Colombia: Académica Española.
- Chiang, M., Martín, J., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Chiavenato I. (2000). *Talento Humano*. Edit. Popular
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. (9ª. ed.) México: Mc.Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (6° ed.). México: McGraw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill. Editores S.A.
- Fernández, E. (2013) *Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. (2° Ed.). Ciudad de México. Recuperado de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/9786074386196.pdf>

- Monjas, I. (2004). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social-0, PEHIS, para niños y niñas en edad escolar*. Recuperado de <http://www.tienda.cepeonline.es/wp-content/uploads/2010/12/9788478692330.pdf>
- Morales, J., Gaviria, E., Moya, M. y Cuadrado I. (2007). *Psicología Social*. España: McGraw-Hill.
- Olivares, G., Silva, M., y Carlos, C. (2013). *El Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral*. (1° ed.). España: EAE.
- Peñafiel, E., y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=zpU4DhVHTJIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Prader, J. (2014). Características de la satisfacción en el trabajo. Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/caracteristicas-satisfaccion-info_371335/
- Silveira, M. (2014) *El arte de las relaciones personales*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=yCmJBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Stephen, R., y Timothy, J. (2017). *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). México: Pearson Educación
- Tamayo, M. (2000). *El Proceso de la Investigación Científica*. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Zaldívar, D. (2007). *Competencias comunicativas y relaciones interpersonales*. Cuba, La Habana.
- Zupiría, X. (2015) *Relaciones interpersonales, Generalidades*. Recuperado de <http://www.ehu.eus/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

- Álvarez, T. (2012). Gestión de la inteligencia emocional en*el nivel directivo de la universidad. *Revista científica in crescendo*, 3(1), 71-85.
- Cámara, A., Fernández, D., Taboada, C., Angulo, A., Ascayo, O., Echevarría, H., y Dávila, G. (2018). Actitud de los docentes de matemática con los alumnos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. *Revista Boletín Redipe*, 7(11), 103-118.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271-276.

Yáñez, R., Arenas, M., y Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 1994-1995.

ARTÍCULO CON DOI

Martínez, R. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Revista realidad empresarial*, 26(3), 37-38. doi: <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5999>

ARTÍCULOS DE REVISTA

Morales, M. (05 de mayo de 2016). Relaciones Interpersonales en el trabajo. *Revista visión industrial*. Recuperado de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Tecoloco, G. (09 de mayo de 2018). Importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo. Recuperado de <https://www.tecoloco.com.gt/blog/importancia-de-las-relaciones-interpersonales-en-el-trabajo.aspx>

PERIODICO ONLINE

Management y empleo. (18 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>

INFORMES

Ruiz, E., Gago, L., García, M., y López, S. (2013). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. Recuperado de https://issuu.com/gesmano/docs/recursos_humanos_y_responsabilidad_

TESIS

Álvarez, F. (2013). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo en el área de operaciones de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A agencia España 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Carranza, M. (2017). *Influencia de las Relaciones Interpersonales en la Funcionalidad Familiar en los pobladores de la Urbanización Nuevo Progreso de Cochabamba - Pomabamba, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Ancash, Perú.

- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- González, A. (2015). *Satisfacción laboral y Relaciones interpersonales en los colaboradores de Pizza Hut – Real Plaza de la ciudad de Trujillo 2015*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Locayo, 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 pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Maldonado, O. (2010). *Las relaciones interpersonales de los empleados del banco Sofitasa, banco Universal agencia Mérida y su incidencia en la cartera de clientes*. (Tesis de pregrado). Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.
- Mansilla, P. (2012). *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA. 582. Agencia principal Huancavelica*. (Tesis de pregrado). Universidad del Centro del Perú, Huancayo.
- Regalado, S. (2016). *Presión laboral y satisfacción laboral en docentes de una Universidad Privada De Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Vásquez, J. (2017). *Relaciones Interpersonales y Motivación Laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto*

ANEXOS

Anexo 1

FICHA TÉCNICA: ENCUESTA RELACIONES INTERPERSONALES

I. Datos Generales

Nombre : Relaciones Interpersonales

Forma de Aplicación : Individual

Número de Ítems : 17 ítems

Duración : 10 minutos

II. Normas de Corrección

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem.

Las puntuaciones utilizadas son:

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

Los puntajes altos significan alto grado de relaciones interpersonales frente al trabajo y los puntajes bajos, bajo grado de relaciones interpersonales.

III. Finalidad de la Prueba

Medir el nivel de relaciones interpersonales en organizaciones de acuerdo a las dimensiones: Comunicación, actitudes y trato.

IV. Componentes de la Prueba

El cuestionario Relaciones interpersonales consta de 17 proposiciones asociadas a 3 dimensiones distribuidos de la siguiente manera:

- **Dimensión I:** Comunicación: Los ítems correspondientes son: 2, 3, 4, 5 y 6.
- **Dimensión II:** Actitudes: Los ítems correspondientes son: 1, 7, 12, 13, 15.
- **Dimensión III:** Trato: Los ítems correspondientes son: 8, 9, 10, 11,14, 16,17.

Anexo 2

ENCUESTA RELACIONES INTERPERSONALES

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados, seguido de una columna de cinco categorías:

Siempre (S) **Casi siempre (CS)** **A veces (A)** **Casi nunca (CN)** **Nunca (N)**

Marque usted con una (x) según considere oportuno en relación a su servicio.

EDAD: _____

GENERO: M() F()

ESTADO CIVIL: Soltero() Casado() Viudo() Divorciado()

GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____ SITUACION LABORAL: Estable()
Contratado ()

	S	CS	A	CN	N
	5	4	3	2	1
1. Saludo a mis compañeros de trabajo.					
2. Conversar con mis compañeros de trabajo amplía mi grupo de amistades.					
3. A través de la comunicación en el ambiente laboral amplío el conocimiento de mí mismo.					
4. El uso de gestos en su entorno favorece su rendimiento laboral					
5. Cree que la información escrita es útil para llevar un registro al cual se pueda hacer referencia					

posteriormente					
6. La información escrita mejora los mensajes difíciles y complicados que se puedan entender.					
7. Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como de mis debilidades.					
8. Mis relaciones con mis compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal.					
9. Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.					
10. Las amistades cordiales en el ambiente laboral facilitan un trabajo cooperativo.					
11. La participación con mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas.					
12. La honestidad en el lugar de trabajo produce acciones que facilita el cumplimiento de las tareas.					
13. En mi centro de labores siempre prevalece la verdad.					
14. Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza.					
15. Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo.					
16. Los compañeros de trabajo son unidos y se tratan con afecto y comprensión.					
17. Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los compañeros de trabajo.					

Anexo 3

FICHA TÉCNICA: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL –SPC

V. Datos Generales

Nombre : Satisfacción Laboral SL- SPC

Autora : Sonia Palma Carrillo

Forma de Aplicación : Individual

Número de Ítems : 36 ítems

Duración : 20 minutos

VI. Normas de Corrección

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem.

Las puntuaciones utilizadas son:

1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo.

VII. Finalidad de la Prueba

Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas.

VIII. Componentes de la Prueba

La escala SL-SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

- **Factor I:** *Condiciones físicas y/o materiales:* Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Los ítems correspondientes son: 1, 13, 21, 28, 32.
- **Factor II:** *Beneficios Laborales y/o remunerativos:* El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Los ítems correspondientes son: 2, 7, 14, 22.
- **Factor III:** *Políticas Administrativas:* El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Los ítems correspondientes son: 8, 15, 17, 23, 33.
- **Factor IV:** *Relaciones Sociales:* Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Los ítems correspondientes son: 3, 9, 16, 24.
- **Factor V:** *Desarrollo Personal:* Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los ítems correspondientes son: 4, 10, 18, 25, 29, 34.
- **Factor VI:** *Desarrollo de tareas:* La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora. Los ítems correspondientes son: 5, 11, 19, 26, 30, 35.
- **Factor VII:** *Relación con la autoridad:* La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Los ítems correspondientes son: 6, 12, 20, 27, 31, 36

Anexo 4

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide

EDAD: _____	GENERO: M() F()		
ESTADO CIVIL: Soltero()	Casado()	Viudo()	Divorciado()
GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____	SITUACION LABORAL: Estable ()		
Contratado ()			

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					

3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					

19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de					

las horas reglamentarias					
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 5

Recategorización de las dimensiones

	Comunicación	Actitudes	Trato
BAJO	5-15	5-15	7-21
MEDIO	16-20	16-20	22-28
ALTO	21-25	21-25	29-35

	Condiciones físicas y/o materiales	Beneficios Laborales y/o remunerativos	Políticas administrativas	Relaciones Sociales	Relación con la autoridad	Desarrollo personal	Desempeño de tareas
BAJO	5-15	3-9	5-15	4-12	6-18	6-18	7-21
MEDIO	16-20	10-12	16-20	13-16	19-24	19-24	22-28
ALTO	21-25	13-15	21-25	17-20	25-30	25-30	29-35

Recategorización de las variables

	Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral
BAJO	17-51	36-84
MEDIO	52-68	85-132
ALTO	69-85	133-180

Grado de asociación de variables

Coefficiente	Interpretación
$r=1$	Correlación perfecta
Mayor que 0.80	Muy fuerte correlación
Entre 0.60 y 0.80	Fuerte correlación
Entre 0.40 y 0.60	Moderado correlación
Entre 0.20y 0.40	Baja correlación
Entre 0 y 0.20	Muy baja correlación
$r = 0$	Nula

Fuente: Metodología de la investigación – Sampieri 2014

Anexo 6

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	TITULO	OBJETIVOS		HIPOTESIS	UNIDAD DE ANALISIS
		GENERAL	ESPECIFICOS		
<p>¿Cuál es la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro 2019?</p> <p>¿Cuál es la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Caja Trujillo 2019?</p>	<p>RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITO Y OPERACIONES DE LA CAJA TRUJILLO - AGENCIA CENTRO 2019</p>	<p>Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro 2019. • Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro 2019. • Establecer el nivel de correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro 2019 	<p>Existe asociación directa entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Caja Trujillo – Agencia Centro 2019.</p>	<p>Cada trabajador de la empresa Caja Trujillo – Agencia Centro del área de crédito y operaciones</p>

Anexo 7

BASE DE DATOS PARA LA VARIABLES RELACIONES INTERPERSONALES

Trabajadores	COMUNICACIÓN					Acumulación	Condición	ACTITUDES					Acumulación	Condición
	P1	P2	P3	P4	P5			P6	P7	P8	P9	P10		
1	3	5	4	4	5	21	Alto	5	4	2	5	5	21	Alto
2	4	4	2	5	4	19	Medio	3	3	3	4	3	16	Medio
3	5	5	5	4	4	23	Alto	5	3	4	5	5	22	Alto
4	3	5	4	3	5	20	Medio	2	4	3	4	3	16	Medio
5	5	5	2	5	4	21	Alto	2	5	5	5	4	21	Alto
6	4	5	3	3	3	18	Medio	5	3	4	4	3	19	Medio
7	3	4	5	3	5	20	Medio	2	4	4	4	2	16	Medio
8	5	5	2	4	3	19	Medio	5	3	3	4	2	17	Medio
9	3	5	4	2	4	18	Medio	2	5	5	5	5	22	Alto
10	4	3	2	5	3	17	Medio	2	5	3	1	1	12	Bajo
11	5	4	5	4	4	22	Alto	3	5	4	5	4	21	Alto
12	5	3	3	4	5	20	Medio	5	5	5	5	1	21	Alto
13	5	5	2	4	3	19	Medio	2	3	3	4	5	17	Medio
14	3	5	4	5	4	21	Alto	2	3	4	5	3	17	Medio
15	2	5	3	3	2	15	Bajo	4	4	3	3	4	18	Medio
16	3	3	5	4	5	20	Medio	5	3	5	4	2	19	Medio
17	2	5	4	5	4	20	Medio	2	5	3	4	5	19	Medio
18	5	4	2	4	2	17	Medio	2	3	5	4	2	16	Medio
19	4	4	3	4	4	19	Medio	3	4	4	4	5	20	Medio
20	4	4	5	2	2	17	Medio	5	5	3	5	2	20	Medio
21	3	5	4	5	3	20	Medio	4	3	5	4	2	18	Medio
22	5	2	2	3	5	17	Medio	3	4	3	5	4	19	Medio
23	2	5	5	2	2	16	Medio	5	4	5	4	2	20	Medio
24	5	5	3	5	4	22	Alto	4	3	3	4	2	16	Medio
25	1	4	2	1	3	11	Bajo	3	4	5	4	4	20	Medio
26	3	5	4	4	4	20	Medio	2	3	3	5	2	15	Bajo
27	5	3	3	5	5	21	Alto	4	4	3	4	4	19	Medio
28	3	3	5	3	4	18	Medio	2	4	4	4	4	18	Medio
29	4	5	2	3	2	16	Medio	2	3	3	5	2	15	Bajo
30	2	4	4	4	4	18	Medio	4	4	3	4	4	19	Medio
31	5	3	2	1	3	14	Bajo	2	3	4	4	2	15	Bajo
32	3	5	3	4	4	19	Medio	2	4	2	5	3	16	Medio
33	3	4	4	4	5	20	Medio	5	3	5	4	3	20	Medio
34	5	4	2	3	2	16	Medio	3	5	3	4	4	19	Medio
35	3	4	4	4	3	18	Medio	2	3	3	5	2	15	Bajo

36	3	5	3	4	4	19	Medio	2	3	4	5	4	18	Medio
37	4	5	4	4	2	19	Medio	2	3	5	4	2	16	Medio
38	3	5	2	3	3	16	Medio	2	3	3	4	4	16	Medio
39	4	5	5	4	4	22	Alto	5	2	3	4	4	18	Medio
40	5	4	1	3	2	15	Bajo	3	5	5	5	2	20	Medio
41	3	5	2	4	4	18	Medio	2	2	3	5	4	16	Medio
42	5	5	5	3	5	23	Alto	2	2	4	3	2	13	Bajo
43	5	5	1	4	4	19	Medio	3	3	5	3	2	16	Medio
44	5	5	2	3	2	17	Medio	5	3	3	4	4	19	Medio
45	5	5	4	4	4	22	Alto	3	5	5	4	2	19	Medio
46	4	5	2	4	3	18	Medio	2	3	3	4	3	15	Bajo
47	5	5	1	4	4	19	Medio	3	5	4	4	4	20	Medio
48	3	5	5	4	3	20	Medio	2	4	4	4	2	16	Medio
49	3	4	2	4	5	18	Medio	2	4	3	4	4	17	Medio
50	3	5	4	4	4	20	Medio	5	3	3	4	3	18	Medio

TRATO							Acumulación	Condición
P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		
5	3	3	4	3	3	2	23	Medio
3	3	4	3	4	5	4	26	Medio
4	4	3	4	3	2	4	24	Medio
2	5	3	5	5	5	4	29	Alto
3	3	5	4	4	4	5	28	Medio
2	5	2	3	3	5	2	22	Medio
5	4	3	4	5	3	5	29	Alto
2	3	5	5	3	3	5	26	Medio
3	5	3	3	4	4	4	26	Medio
4	3	4	4	3	3	5	26	Medio
2	4	2	3	4	4	3	22	Medio
3	5	3	4	3	5	3	26	Medio
2	5	2	5	4	3	5	26	Medio
3	5	5	3	3	5	4	28	Medio
5	3	2	4	4	5	3	26	Medio
2	2	3	3	3	5	5	23	Medio
3	3	3	2	4	5	4	24	Medio
2	2	2	4	3	4	4	21	Bajo
4	5	3	3	5	5	4	29	Alto
3	4	5	4	4	3	5	28	Medio
2	4	3	3	4	3	5	24	Medio
3	3	2	5	3	3	5	24	Medio
2	5	2	4	5	5	5	28	Medio
5	2	3	2	3	5	4	24	Medio
3	5	5	5	1	5	5	29	Alto
2	1	1	3	4	5	4	20	Bajo
3	3	3	4	5	4	3	25	Medio
5	5	2	4	1	5	5	27	Medio
3	1	3	3	4	3	4	21	Bajo
2	4	5	5	2	3	4	25	Medio
3	2	2	4	4	5	4	24	Medio
4	5	3	4	3	5	5	29	Alto
3	3	2	3	5	5	5	26	Medio
2	3	5	5	2	5	5	27	Medio
4	5	3	3	5	4	5	29	Alto
3	5	4	4	2	5	4	27	Medio
3	3	2	2	4	3	5	22	Medio
5	4	5	5	2	3	5	29	Alto

3	3	3	2	4	4	4	23	Medio
4	5	2	4	5	3	3	26	Medio
3	3	5	3	2	5	3	24	Medio
1	3	2	4	4	5	5	24	Medio
3	5	3	5	2	5	4	27	Medio
4	3	5	4	4	3	3	26	Medio
3	4	3	2	4	3	3	22	Medio
1	2	3	4	2	5	3	20	Bajo
1	3	4	4	5	3	5	25	Medio
3	4	3	2	4	3	4	23	Medio
4	1	5	4	4	3	3	24	Medio
5	3	3	5	4	4	2	26	Medio

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Trabajadores	CONDICIONES FÍSICAS Y/O					Acumulacion	Condición	BENEFICIOS			Acumulacion	Condición
	P1	P2	P3	P4	P5			P6	P7	P8		
1	5	3	3	5	4	20	Medio	2	5	2	9	Bajo
2	4	4	3	3	4	18	Medio	3	4	3	10	Medio
3	4	4	5	3	5	21	Alto	2	5	2	9	Bajo
4	4	3	3	5	3	18	Medio	4	4	5	13	Alto
5	5	5	3	4	4	21	Alto	2	5	3	10	Medio
6	3	4	5	4	5	21	Alto	3	4	2	9	Bajo
7	4	4	2	2	3	15	Bajo	2	5	1	8	Bajo
8	4	5	3	5	4	21	Alto	5	4	2	11	Medio
9	5	3	3	3	5	19	Medio	2	5	4	11	Medio
10	3	3	5	3	4	18	Medio	4	5	3	12	Medio
11	4	4	3	2	2	15	Bajo	2	5	2	9	Bajo
12	3	3	4	5	4	19	Medio	3	4	2	9	Bajo
13	5	4	3	3	2	17	Medio	2	1	1	4	Bajo
14	2	5	5	3	4	19	Medio	3	4	2	9	Bajo
15	4	3	2	2	2	13	Bajo	5	5	4	14	Alto
16	4	3	3	4	4	18	Medio	2	4	3	9	Bajo
17	5	5	3	2	2	17	Medio	4	5	2	11	Medio
18	4	3	5	2	4	18	Medio	2	4	1	7	Bajo
19	5	4	2	4	2	17	Medio	1	5	2	8	Bajo
20	4	4	4	4	4	20	Medio	3	4	2	9	Bajo
21	4	3	2	4	3	16	Medio	2	5	2	9	Bajo
22	4	4	3	2	4	17	Medio	4	5	2	11	Medio
23	3	5	3	2	4	17	Medio	3	4	1	8	Bajo
24	5	3	4	2	3	17	Medio	5	1	2	8	Bajo
25	2	4	2	3	4	15	Bajo	2	4	4	10	Medio

26	4	4	4	3	3	18	Medio	1	5	3	9	Bajo
27	4	5	1	3	4	17	Medio	3	4	2	9	Bajo
28	4	2	4	2	4	16	Medio	2	5	2	9	Bajo
29	2	3	3	3	3	14	Bajo	1	3	5	9	Bajo
30	5	2	3	3	3	16	Medio	2	5	3	10	Medio
31	2	5	4	3	3	17	Medio	4	5	2	11	Medio
32	4	3	4	3	4	18	Medio	1	3	4	8	Bajo
33	4	2	4	3	3	16	Medio	2	5	3	10	Medio
34	2	2	3	3	3	13	Bajo	3	5	2	10	Medio
35	5	3	1	2	4	15	Bajo	1	3	2	6	Bajo
36	4	5	3	3	3	18	Medio	3	2	2	7	Bajo
37	2	3	3	3	3	14	Bajo	4	5	4	13	Alto
38	4	3	1	3	4	15	Bajo	2	3	2	7	Bajo
39	4	5	3	3	3	18	Medio	1	2	1	4	Bajo
40	2	3	3	2	3	13	Bajo	2	5	2	9	Bajo
41	4	3	3	3	3	16	Medio	2	3	1	6	Bajo
42	4	3	3	2	3	15	Bajo	4	5	2	11	Medio
43	4	3	3	3	3	16	Medio	2	2	1	5	Bajo
44	4	5	1	3	3	16	Medio	3	5	2	10	Medio
45	2	3	1	1	3	10	Bajo	2	3	1	6	Bajo
46	4	2	4	1	3	14	Bajo	2	5	2	9	Bajo
47	4	2	1	1	3	11	Bajo	3	2	2	7	Bajo
48	1	2	4	3	3	13	Bajo	1	5	4	10	Medio
49	1	2	4	3	3	13	Bajo	2	5	2	9	Bajo
50	1	2	4	3	3	13	Bajo	3	2	5	10	Medio

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS					Acumulacion	Condición	RELACIONES SOCIALES				Acumulacion	Condición
P9	P10	P11	P12	P13			P14	P15	P16	P17		
4	3	1	5	1	14	Bajo	4	3	5	5	17	Alto
5	4	4	4	5	22	Alto	5	2	4	4	15	Medio
4	3	5	4	3	19	Medio	5	5	5	5	20	Alto
3	5	4	5	2	19	Medio	4	2	4	5	15	Medio
5	4	4	4	4	21	Alto	4	1	5	3	13	Medio
4	3	5	4	2	18	Medio	5	3	4	5	17	Alto
3	5	4	5	5	22	Alto	2	1	4	4	11	Bajo
2	4	3	3	2	14	Bajo	4	1	2	4	11	Bajo
4	2	4	4	3	17	Medio	2	1	5	5	13	Medio
5	3	5	4	1	18	Medio	5	5	4	2	16	Medio
4	4	4	4	2	18	Medio	4	2	4	5	15	Medio
3	5	1	5	4	18	Medio	2	1	5	3	11	Bajo
2	3	4	3	2	14	Bajo	5	1	3	4	13	Medio
4	4	5	4	1	18	Medio	2	3	5	4	14	Medio
3	2	3	4	2	14	Bajo	4	2	4	4	14	Medio
2	1	4	4	3	14	Bajo	5	1	4	3	13	Medio
5	4	5	5	2	21	Alto	3	4	5	5	17	Alto
4	5	4	3	3	19	Medio	4	1	2	4	11	Bajo
2	3	5	4	4	18	Medio	5	2	4	2	13	Medio
5	4	3	4	2	18	Medio	4	1	5	4	14	Medio
4	2	4	4	5	19	Medio	5	1	4	5	15	Medio
2	1	5	4	2	14	Bajo	4	2	4	3	13	Medio
5	4	1	5	1	16	Medio	3	5	5	4	17	Alto
4	1	3	3	4	15	Bajo	4	1	4	4	13	Medio
2	4	1	4	2	13	Bajo	5	1	2	4	12	Bajo
1	5	1	3	2	12	Bajo	4	3	5	4	16	Medio
2	2	4	4	1	13	Bajo	3	1	4	4	12	Bajo
4	4	5	5	2	20	Medio	4	1	5	5	15	Medio

5	1	1	4	5	16	Medio	5	1	3	4	13	Medio
4	1	4	3	2	14	Bajo	3	4	4	3	14	Medio
2	1	2	4	4	13	Bajo	4	1	4	4	13	Medio
4	4	3	5	2	18	Medio	5	1	5	4	15	Medio
3	2	4	3	3	15	Bajo	3	2	4	5	14	Medio
4	1	5	4	2	16	Medio	5	1	5	4	15	Medio
5	5	2	5	4	21	Alto	4	2	5	4	15	Medio
2	1	4	3	2	12	Bajo	3	1	4	3	11	Bajo
1	4	2	4	2	13	Bajo	4	1	5	5	15	Medio
4	1	4	2	5	16	Medio	3	3	5	4	15	Medio
3	2	2	4	2	13	Bajo	4	1	4	4	13	Medio
4	4	3	2	1	14	Bajo	5	2	5	5	17	Alto
5	2	4	4	4	19	Medio	4	1	4	4	13	Medio
1	4	2	4	2	13	Bajo	3	1	4	5	13	Medio
4	2	5	2	1	14	Bajo	5	1	4	4	14	Medio
1	5	2	5	2	15	Bajo	3	2	5	4	14	Medio
1	2	2	4	4	13	Bajo	4	1	4	5	14	Medio
4	4	4	1	2	15	Bajo	3	4	5	4	16	Medio
5	2	5	4	5	21	Alto	4	1	4	5	14	Medio
1	4	2	1	1	9	Bajo	4	2	4	4	14	Medio
2	3	5	4	2	16	Medio	5	1	5	4	15	Medio
4	5	4	5	5	23	Alto	4	2	4	4	14	Medio

RELACION CON LA AUTORIDAD						Acumulacion	Condición	DESARROLLO PERSONAL						Acumulacion	Condición
P18	P19	P20	P21	P22	P23			P24	P25	P26	P27	P28	P29		
2	1	4	5	1	4	17	Bajo	5	4	2	2	5	4	22	Medio
4	4	4	4	5	5	26	Alto	4	5	4	2	2	5	22	Medio
5	2	3	3	4	4	21	Medio	1	4	5	5	4	4	23	Medio
4	5	4	4	5	4	26	Alto	5	4	4	3	5	4	25	Alto
4	2	5	5	2	5	23	Medio	4	5	5	5	4	5	28	Alto
4	3	2	2	4	4	19	Medio	2	4	4	3	3	4	20	Medio
3	2	5	5	5	4	24	Medio	3	4	4	3	5	5	24	Medio
4	2	5	4	4	5	24	Medio	5	5	4	4	5	4	27	Alto
5	4	2	4	5	4	24	Medio	4	4	4	4	2	5	23	Medio
2	2	5	2	2	5	18	Bajo	5	4	5	5	2	4	25	Alto
5	1	4	4	2	4	20	Medio	5	5	4	4	4	4	26	Alto
4	5	5	5	4	4	27	Alto	4	4	5	5	5	5	28	Alto
5	2	3	5	5	5	25	Alto	3	5	4	4	5	5	26	Alto
4	1	5	5	4	4	23	Medio	5	4	5	4	5	4	27	Alto
4	2	4	4	5	5	24	Medio	4	4	4	4	4	5	25	Alto
3	1	5	3	4	4	20	Medio	5	5	4	5	3	4	26	Alto
4	1	4	5	5	5	24	Medio	4	4	5	4	5	5	27	Alto
4	2	5	4	4	4	23	Medio	5	5	4	5	5	4	28	Alto
4	1	2	5	5	5	22	Medio	5	4	5	4	4	5	27	Alto
2	3	5	4	4	4	22	Medio	4	5	4	5	2	4	24	Medio
4	5	5	4	5	4	27	Alto	5	4	5	4	5	4	27	Alto
4	2	3	1	4	5	19	Medio	4	5	4	4	4	4	25	Alto
3	1	5	5	3	4	21	Medio	5	4	4	5	2	5	25	Alto
5	2	4	4	5	4	24	Medio	5	5	5	5	2	4	26	Alto
4	2	5	2	4	4	21	Medio	5	5	4	4	5	4	27	Alto
5	1	5	5	3	4	23	Medio	5	4	4	5	5	5	28	Alto

4	2	2	3	5	4	20	Medio	5	4	4	4	5	4	26	Alto
5	5	5	4	4	5	28	Alto	5	5	4	5	4	4	27	Alto
2	1	5	5	4	4	21	Medio	4	4	5	4	5	5	27	Alto
5	2	4	4	5	5	25	Alto	5	4	4	5	4	4	26	Alto
4	3	5	3	4	4	23	Medio	4	5	5	4	5	5	28	Alto
4	2	4	5	5	4	24	Medio	5	4	4	5	5	3	26	Alto
5	1	2	4	4	4	20	Medio	5	4	5	4	4	4	26	Alto
3	1	5	5	5	4	23	Medio	5	5	3	4	5	4	26	Alto
5	2	5	4	3	4	23	Medio	4	4	5	5	4	4	26	Alto
4	1	4	3	4	5	21	Medio	5	3	4	4	5	3	24	Medio
5	5	5	5	5	4	29	Alto	5	4	4	4	4	4	25	Alto
2	2	5	4	3	4	20	Medio	5	4	5	5	5	3	27	Alto
5	1	5	4	5	5	25	Alto	5	4	4	4	5	4	26	Alto
4	2	5	5	4	4	24	Medio	4	5	4	4	4	4	25	Alto
4	2	4	4	5	3	22	Medio	5	4	4	5	1	5	24	Medio
5	3	2	3	3	4	20	Medio	4	3	4	4	5	3	23	Medio
3	2	5	5	5	3	23	Medio	5	4	5	4	5	4	27	Alto
4	2	3	4	4	3	20	Medio	4	4	4	4	4	3	23	Medio
5	2	5	5	5	5	27	Alto	5	4	4	4	5	4	26	Alto
4	1	5	4	4	2	20	Medio	4	5	5	5	4	4	27	Alto
4	2	4	3	4	2	19	Medio	5	3	4	4	5	2	23	Medio
5	3	3	5	5	2	23	Medio	5	4	5	4	4	4	26	Alto
4	2	5	4	3	5	23	Medio	5	5	4	4	5	4	27	Alto
4	2	4	2	5	2	19	Medio	5	4	5	4	4	2	24	Medio

DESEMPEÑO DE TAREAS							Acumulacion	Condicion
P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36		
5	5	4	4	2	3	5	28	Medio
5	2	5	4	1	2	4	23	Medio
5	1	5	4	1	5	4	25	Medio
5	2	5	4	1	2	5	24	Medio
2	1	5	2	1	5	5	21	Bajo
2	1	4	4	1	3	4	19	Bajo
5	2	4	4	5	2	4	26	Medio
3	1	5	2	1	4	5	21	Bajo
5	5	4	4	1	3	4	26	Medio
3	1	5	2	5	2	4	22	Medio
4	2	5	5	2	2	2	22	Medio
5	1	5	2	1	5	4	23	Medio
5	4	4	4	1	2	4	24	Medio
5	1	5	5	1	2	2	21	Bajo
4	1	4	4	5	4	2	24	Medio
5	2	5	2	2	2	4	22	Medio
5	1	5	4	1	2	3	21	Bajo
5	1	5	2	3	2	4	22	Medio
5	2	4	5	5	3	4	28	Medio
4	1	5	4	2	4	4	24	Medio
5	4	4	2	1	2	4	22	Medio
4	1	5	4	1	2	4	21	Bajo
4	1	4	5	5	5	4	28	Medio
5	1	5	4	1	2	4	22	Medio
5	1	4	4	2	2	4	22	Medio
4	2	5	5	3	4	4	27	Medio
5	1	4	2	1	2	4	19	Bajo
4	1	5	3	1	2	4	20	Bajo
5	2	4	5	1	5	4	26	Medio
5	1	4	4	5	2	4	25	Medio
4	2	5	4	1	2	4	22	Medio
5	1	4	4	2	2	4	22	Medio
4	4	5	5	4	2	4	28	Medio
5	1	4	4	3	2	4	23	Medio
5	3	5	4	2	4	4	27	Medio

5	1	4	3	5	2	4	24	Medio
5	2	5	5	2	2	4	25	Medio
5	3	2	3	1	1	4	19	Bajo
4	1	5	5	1	1	4	21	Bajo
4	2	2	4	3	1	4	20	Bajo
4	1	5	4	2	4	4	24	Medio
5	4	2	5	1	1	4	22	Medio
5	1	5	4	4	1	4	24	Medio
4	1	2	4	2	1	4	18	Bajo
5	2	5	3	5	1	4	25	Medio
5	1	2	5	2	1	4	20	Bajo
4	1	5	4	1	4	4	23	Medio
5	2	2	5	3	1	4	22	Medio
4	1	5	4	2	4	4	24	Medio
5	4	2	4	4	1	4	24	Medio