



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

TESIS

**RELACIONES INTERPERSONALES Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA UNIDAD
MEDICO LEGAL DE LIMA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

**Bach. Gastañaduí Rebaza Erinaldo Efraín
ORCID: 0000-0002-9504-4051**

Asesor:

**Mg. Failoc Piscoya Dante Roberto
ORCID: 0000-0001-5428-5476**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**

DEDICATORIA

Con profundo cariño, a mi compañera de vida,
mis adorables hijos, mis hermanos y mi padre.

A mis ángeles en el cielo, en especial a mi
abuelo, por ser mi guía espiritual en este
camino para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, salud y la posibilidad de cumplir mis objetivos.

A los docentes de la universidad porque más allá de su deber, compartieron sus experiencias y me motivaron a perseverar hacia la meta.

RESUMEN

AUTOR: GASTAÑADUI REBAZA ERNALDO EFRAIN

ASESORA: PATRICIA DE ROCIO CHAVARRY YSLA

El objetivo de este estudio de tipo cuantitativo descriptivo correlacional fue determinar la relación que existe entre la variable relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Médico Legal de Lima; unidad orgánica del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Se trabajó con una muestra censal de 50 colaboradores (médicos, psicólogos y administrativos), utilizando la Escala de relaciones interpersonales y la Escala de satisfacción laboral de Ramírez (2018), a través de la técnica de la entrevista.

Con los resultados se concluye que existe relación significativa entre las variables Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Unidad Médico Legal de Lima.

En la correlación entre dimensiones de Relaciones Interpersonales y las de Satisfacción Laboral encontramos que entre la dimensión Recursos Humanos y dimensiones de Satisfacción Laboral, existe relación significativa con Reto del trabajo, Condiciones de trabajo; y Relación trabajo-empleado.

Respecto a la dimensión Recursos Sociales y las de Satisfacción Laboral, existe relación significativa con las dimensiones Reto del trabajo y Condiciones de trabajo.

Y, entre la dimensión Práctica de Valores y las de Satisfacción Laboral, solo existe relación significativa con las dimensiones Reto del trabajo, Condiciones de trabajo; y Relación trabajo-empleado.

Palabras clave

Relaciones interpersonales, desempeño laboral

ABSTRAC

AUTOR: GASTAÑADUI REBAZA ERNALDO EFRAIN

ASESORA: PATRICIA DE ROCIO CHAVARRY YSLA

The objective of this correlational descriptive quantitative study was to determine the relationship that exists between the interpersonal relationships variable and job satisfaction in the job performance of the workers of the Medical Legal Unit of Lima; organic unit of the Institute of Legal Medicine and Forensic Sciences.

We worked with a census sample of 50 collaborators (doctors, psychologists, and administrators), using the Interpersonal Relations Scale and the Ramírez Job Satisfaction Scale (2018), using the interview technique.

With the results it is concluded that there is a significant relationship between the variables Interpersonal Relationships and Job Satisfaction in workers of the Medical Legal Unit of Lima.

In the correlation between dimensions of Interpersonal Relationships and those of Job Satisfaction, we find that between the Human Resources dimension and Job Satisfaction dimensions, there is a significant relationship with Job Challenge, Work Conditions; and Work-employee relationship.

Regarding the Social Resources and Labor Satisfaction dimensions, there is a significant relationship with the dimensions of Work Challenge and Work Conditions.

And, between the Practical dimension of Values and those of Labor Satisfaction, there is only a significant relationship with the dimensions of Work Challenge, Work Conditions; and Work-employee relationship.

Keywords

Interpersonal relations, job performance

Índice

I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	08
1.2. Antecedentes de estudio	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1.1. Base de las relaciones interpersonales	18
1.3.1.2. Tipos y estilos de relaciones interpersonales	19
1.3.1.3. Importancia de las relaciones interpersonales	19
1.3.1.4. Relaciones interpersonales en el trabajo	20
1.3.1.5. Destrezas para las relaciones interpersonales	21
1.3.1.6. Factores de los cuales dependen las relaciones interpersonales	23
1.3.1.7. Procesos fundamentales que impactan las relaciones interpersonales en el ámbito laboral	24
1.3.1.8. Evaluación de las relaciones interpersonales	25
1.3.2. Satisfacción laboral	27
1.3.2.1. Principios de la satisfacción o insatisfacción	31
1.3.2.2. Factores determinantes de Satisfacción Laboral	31
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos.....	35

II: MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación	36
2.2. Población y muestra.....	37
2.3. Variables, Operacionalización.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.4.1. Técnicas	39
2.4.2. Instrumentos	39
2.5. Procedimiento de análisis de datos	41
2.6. Criterios éticos	41
2.7. Criterios de rigor científico	42

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras	43
3.1.1. Confiabilidad de los instrumentos	43

3.2. Discusión de resultados	49
3.3. Aporte práctico (propuesta, si el caso lo amerita)	50
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1. Conclusiones.....	51
4.2. Recomendaciones	52
Referencias Bibliográficas.....	56
Anexos.....	60

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Tener éxito o fracasar para los organismos públicos y privados va a depender de su recurso humano en gran medida; lo cual es sin lugar a duda el fundamental eje para lograr los objetivos de la organización. Bajo esta premisa resulta muy importante valorarlo y atenderlo, a fin de brindarles las condiciones favorables, promoviendo ambientes laborales óptimos, capacitaciones constantes, salarios justos, entre otras que fortalezcan las relaciones interpersonales y conlleven a una satisfacción laboral; traducido en eficiencia y eficacia.

Diversas publicaciones especializadas comparten estos criterios; así encontramos que, en España, según un estudio realizado por la empresa fabricante de pavimento textil, Interface, publicado en el diario el Economista.es, en su edición del 19/09/2017, encuentra que, entre un 60% a 70% de empleados muestran un bajo nivel de bienestar laboral y estrés; indica que la insatisfacción laboral de los españoles se debe a las malas condiciones laborales, como la duración de la jornada y sobrecarga laboral; de cada 10 trabajadores encuestados solo 4 laboran 8 horas diarias. Concluye que elevar la cantidad de horas de trabajo no se traduce en un aumento de la productividad.

Asimismo, el diario Biobiochile.cl, en su edición del 29 de agosto de 2019, Verónica Reyes, señala que sólo el 50% de los trabajadores está satisfecho con su calidad de vida laboral. Y, según un estudio realizado por Sodexo Beneficios e Incentivos (2019); al medir el índice de calidad de vida (ICV); descubrió que las personas menos contentas, por falta de reconocimiento y malestar en el espacio laboral, muestran un mayor grado

de insatisfacción (29%); este estudio también demostró que el compromiso de las personas con el trabajo disminuyó de un 92% a 68%. Manifiestan que las empresas tienen la responsabilidad de una mejora en la calidad de vida así como el desarrollo individual de sus trabajadores.

Según el estudio publicado en el diario El Comercio (22/09/2017); se determinó que, en el Reino Unido, uno de cada seis trabajadores mayores de 35 años muestra insatisfacción laboral; señala que si bien todos los trabajadores en algún momento han tenido días malos en la oficina; este periodo de insatisfacción se extiende para algunos convirtiéndose en permanente, lo que confunde su futuro laboral y aspiraciones en el trabajo.

En el Perú, Fiorela Gil Mena, en una publicación en el diario Gestión, edición del 29/04/2019, resalta que los problemas principales relacionados con el clima laboral son; la falta de un liderazgo, así como mala interacción con los jefes superiores directos; señalando que; según el estudio de Alejandra Fonseca, gerente de Aptitus; un 86 % de los trabajadores van a renunciar el “86% de trabajadores renuncia por problemas del clima laboral generado por sus superiores; otros son la falta de comunicación efectiva, los malos entendidos y los rumores afectan la satisfacción laboral y no permite mejoras. Afirma que el excesivo trabajo, horas extras, no significa compromiso; por el contrario, puede convertirse en un problema. Preciso además que las renuncias por causas salariales, falta de algunos beneficios académicos y otras causas, representan el 14% restante de encuestados.

Por su parte Carlos Ganoza, cofundador de Quantum Talent; en una publicación sobre insatisfacción laboral, en el diario El Comercio (07/05/2019), sostiene que en América Latina hay más de 150 millones de personas que proveen sustento precario y poca satisfacción, por empleos de

mala calidad, informales o desempleo. Sostiene que el 70% de la PEA es informal en el Perú. Señala que las iniciativas, lamentablemente poco exitosas, no promueven la creación de empleo de calidad; dirigen sus acciones a marcos normativos, inversiones de capital, activos y tecnología; descuidando mejorar la gestión del talento humano, que se hace sin estrategia y sin estudios científicos.

En el portal de recursos humanos, info Capital Humano-Perú, son publicados resultados de una encuesta sobre se publican los resultados sobre satisfacción laboral de una encuesta realizada en el 2016, donde señala que el 76% de peruanos no es feliz en su trabajo; y según la encuesta; de este alto porcentaje de trabajadores que muestran insatisfacción en sus centros laborales; el 22% atribuye no estar en un trabajo que genere desafíos en sus empleados; el 20% señala que el clima laboral es malo; el 19% carece de liderazgo por parte de sus superiores, un 12% manifiesta no estar conforme con sus remuneraciones; el 10% indica que la empresa no les retribuye sus logros; el 10% considera tener limitaciones para aportar nuevas ideas; y el 7% restante señala no tener posibilidades de ascenso.

En la Unidad Médico Legal de Lima, con un total de 50 trabajadores, los factores que alteran las relaciones interpersonales afectando la satisfacción laboral son varios y difieren de acuerdo a las expectativas personales e institucionales. Así, encontramos diversas conductas de los trabajadores que indican la existencia de un entorno laboral desfavorable, opuesto al bienestar común, que condiciona la satisfacción laboral, manifestada en este caso a través de la disconformidad de los trabajadores de la Unidad Médico Legal; cuyos comportamientos y actitudes afectan el

éxito de esta entidad, diseñada para prestar servicios de atención en el ámbito forense.

El personal nombrado tiene diferencias en su remuneración y beneficios sociales respecto al personal contratado; inclusive dentro del personal contratado hay diferencias marcadas entre un contratado bajo el régimen laboral 728 y otro bajo el régimen laboral 1057 o con el contratado por terceros; partiendo de la premisa a igual trabajo igual remuneración, esto no existe, pese a pertenecer al mismo grupo ocupacional. A ello se suma la deficiente selección de personal, que favorece el ingreso de personal sin las capacidades y habilidades requeridas de acuerdo al puesto.

Podemos apreciar también que la infraestructura no cuenta con las condiciones necesarias y adecuadas para los servicios que brinda (es un ambiente alquilado, construido para vivienda). Existe una muy elevada carga laboral, que muchas veces sobrepasa la capacidad de atención, generando agotamiento y estrés. No hay un adecuado ni oportuno apoyo logístico (materiales de escritorio, insumos, equipamiento); condicionando al personal a adquirirlos, afectando su propia economía.

Otro factor que se aprecia es la ausencia de protocolos de atención actualizados, de actividades motivacionales y de capacitación. A ello se suman las diferencias entre cada trabajador, como sus hábitos de trabajo, en sus conocimientos técnicos, sus aspiraciones personales y laborales.

Sabemos que respecto a las relaciones interpersonales estas van a ser determinantes para lograr satisfacción laboral de parte del recurso humano; por lo que, al verse alteradas, pueden afectar de manera significativa en el quehacer cotidiano de las personas; limitando ser más eficientes y eficaces en el desempeño.

El personal en algunas oportunidades muestra poca disponibilidad para la resolución de problemas durante su jornada laboral, lo que afecta su productividad. Se observa falta de compañerismo, ya que el personal solo se interesa por sus tareas lo cual no permite un adecuado trabajo en equipo. Se observa déficit en la comunicación ya que el personal se preocupa de cumplir las directivas o resolver sus tareas sin realizar o absolver consultas de sus compañeros cuando encuentran alguna dificultad en sus procedimientos. En otros casos se observa pobre comunicación entre los trabajadores que se manifiesta en la conducta reiterada de no saludarse entre compañeros de trabajo. Asimismo, observamos que algunos trabajadores fomentan la formación de “grupos” entre ellos, ya por intereses personales, con el afán de generar división. No se observa que exista alguna forma de asociación por exigir o defender beneficios adquiridos. Encontramos un comportamiento aislacionista de trabajadores, generando indisposición entre compañeros, y malos entendidos, entre otros; como negarse a recibir un usuario indicado que le den al compañero, descalificando al compañero o culpar a un tercero o al sistema de la crisis actual; lo cual genera un ambiente desagradable y nocivo, ocasionando rotaciones (cambios) e incluso renunciaciones frecuentes.

Estos factores que condicionan la satisfacción laboral, y los indicadores que intervienen como parte de las relaciones interpersonales en la Unidad Médico Legal de Lima, son el motivo para realizar el presente estudio.

1.2. Antecedentes de estudio

A nivel internacional

León y Pérez, (2019); en el trabajo titulado “Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral”; realizan su trabajo con el objetivo de determinar cómo estas relaciones ejercen influencia de modo significativo en la satisfacción laboral en el contexto empresarial ecuatoriano. Siguiendo una metodología descriptiva y documental, lograron identificar que existen relaciones interpersonales tóxicas que afectan considerablemente la satisfacción laboral; así mismo consideran que la afectación de esta segunda variable condiciona el rendimiento de los empleados y el progreso de las organizaciones.

Locayo J. (2017), en su trabajo de tipo descriptivo “Factores determinantes de satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa dedicada al rubro de seguros diversos en la ciudad de Guatemala” realizado con una población de 22 colaboradores (6 administrativos y 16 del área operativa); para determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal de dicha empresa. Después de analizar los resultados llega a concluir que la satisfacción laboral en la empresa se ubica en el nivel favorable de un 90% a 95%; sin embargo, observa que existen deficiencias al implementar políticas de higiene, salud y seguridad laboral; por lo que proponen unir opiniones, estructurar lineamientos con apoyo de expertos y promoverlos en los empleados mediante capacitaciones y concientización.

A Nivel Nacional:

Ramírez A. (2018), En su tesis descriptivo correlacional no experimental, cuyo título fue “Relaciones Interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado-San Martín”. Realizando una encuesta donde aplicó la

Escala de relaciones interpersonales y la escala de satisfacción laboral validados y elaboradas mediante el sistema Likert, en una muestra censal de 85 trabajadores de la UGEL; con lo cual llega a concluir que existe una correlación significativa entre las Relaciones Interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local “El Dorado-San Martín”. Demostrando que las Relaciones Interpersonales tienen un fuerte impacto en la satisfacción laboral.

Por parte de Pacheco y Llerena (2017) en su trabajo descriptivo correlacional “Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de las relaciones interpersonales y la escala de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Sur Motors-Arequipa”; donde se plantean como objetivo poder conocer el grado de influencia de las relaciones interpersonales entre los trabajadores y su repercusión en la satisfacción laboral de los mismos. Para lo cual utilizaron cuestionarios validados que aplicaron a través de encuestas a 92 trabajadores de dicha empresa; después del análisis de resultados concluyeron que existe correlación positiva significativa entre ambas variables las relaciones Interpersonales y la satisfacción laboral de que llegaron a la conclusión que existe una correlación significativa directa entre estas variables y que el promover adecuadas relaciones Interpersonales dentro de la empresa y permitirá elevar la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores.

A Nivel Local:

Flores (2019), realizó una investigación, denominada “Influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo”; para lo cual plantea su estudio cuantitativo con diseño descriptivo no experimental, en una población de 30 docentes y 120 estudiantes de 5to grado de secundaria

de la Institución Educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho, 2017. Utilizando dos instrumentos previamente validados, aplicó cuestionarios para medir sus variables: relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo Después del análisis de sus resultados va a concluir que existe una relación e influencia significativa entre las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo.

Díaz, et al., (2018) realizaron una investigación correlacional prospectivo y de corte transversal “Relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo en enfermeras que laboran en áreas críticas. Lima Perú”, se plantearon como objetivo determinar los factores que condicionan la práctica en relación con el desempeño laboral de las enfermeras que trabajan en áreas críticas. En una muestra de 65 enfermeras, aplicaron dos cuestionarios, previamente validados, luego de analizar los resultados recogidos respecto a sus variables, llegan a la conclusión que el cuidado integral del paciente, por parte del personal profesional de enfermería, están relacionadas directa y significativamente con el desempeño laboral.

Morales, (2016); en tu tesis cuantitativo descriptivo de corte transversal “Nivel de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Centro Quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud”. Utilizando la encuesta como técnica y el Cuestionario como instrumento en una muestra de 67 profesionales de enfermería; encontrando como resultado un nivel medio de satisfacción, alrededor de 77.65%; llegando a la conclusión que solo un porcentaje pequeño (22.35%), se encuentran satisfechos siendo este un indicador para que estos profesionales se encuentren desmotivados.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Relaciones interpersonales

En el sistema social y laboral las personas estamos en constante contacto unos con otros; es a través de este contacto que los seres humanos encontramos la posibilidad de desarrollar nuestras potencialidades para satisfacer nuestras necesidades y lograr los objetivos personales, familiares, sociales o laborales. El ser humano está en constante interacción con el mundo que lo rodea, consigo mismo y sus semejantes.

Bonilla (2017) define a las relaciones interpersonales como aquellas formas diferentes que tenemos las personas, de interactuar dentro de un ambiente laboral; siendo la comunicación la base en el impacto negativo o positivo de la convivencia; considerando que las expresiones auténticas de cada persona, difieren unas de otras. Para Bisquerra (2013), las relaciones interpersonales van a ser interacciones de tipo recíproca entre dos o más personas.

Ramírez (2018), nos dice que las relaciones interpersonales son una necesidad entre personas que se ven influenciados por diversos factores como la personalidad, el estado afectivo, el deseo y las funciones cognitivas.

Flores (2019), afirma que las relaciones personales constituyen interacciones recíprocas de dos a más personas, afectivas como el amor, artes, actividad comercial, actividades sociales, deportivas, culturales o familiares. Señala que las interacciones son básicas entre grupos y la sociedad en conjunto; estas podrían estar reguladas legalmente, formar parte de las costumbres o acuerdos recíprocos; así como desarrollarse en distintos componentes como contextos como son la familia, grupo de amigos, conyugues, laborales, el barrio y la iglesia.

Las relaciones interpersonales de carácter laboral, la comunicación, el buen trato, contribuyen a mejorar continuamente, lograr los objetivos y como consecuencia de ello la satisfacción.

Silveira (2014), citado por (Alvarado y Flores, 2019) nos dice que, las relaciones interpersonales son eficientes interacciones vinculares de dos o más personas dentro de un ambiente para expresar y comunicar ideas y emociones; oportunidad de diversión y entretenimiento; tal interacción se traduce en crecimiento personal y profesional, mejores relaciones humanas y curiosidad satisfecha.

Carl Rogers, citado por (Vásquez, 2015), afirma que la modificación de la conducta humana es el canal para mejorar las relaciones interpersonales y ser más eficientes; señala que, las personas deben ser independientes, autónomos y responsables; con la capacidad de decidir y controlar sus pensamientos y sentimientos propios y de los demás.

Maxwell (2016) dice que hablar resulta fácil y que todos lo hacemos, el asunto es como transmitir lo realmente importante de manera eficaz. Resulta insuficiente ser excelentemente productivo sino se logra una efectiva comunicación con los demás.

Los seres humanos somos distintos y diferimos en comunicarnos; por ello ser eficaces en la comunicación es el camino para triunfar, ser exitosos y lograr los objetivos comunes y personales. Las relaciones interpersonales son eficaces al combinarse con conocimientos técnicos y adecuados hábitos de trabajo para ser exitosos; no solo resolviendo los problemas para mejorar los procesos, sino también interactuando en forma eficaz con los demás compañeros, empleados y directivos.

1.3.1.1. Base de las relaciones interpersonales

Silveira (2014), considera 4 aspectos básicos de las Relaciones interpersonales, que son:

La percepción: impresión desde los demás respecto a uno mismo.

La primera impresión: condicionada automáticamente por ciertos aspectos respecto a la otra persona, como un grupo de experiencias, recuerdos, juicios, prejuicios y conocimientos previos.

La simplificación: se genera una calificación a los demás por aspectos parciales sin mayor esfuerzo de análisis.

El persistir: Insistir en calificar respecto a primera percepción sin considerar comportamientos nuevos y diferentes.

Monge, (2015) describe algunos aspectos típicos de las Relaciones interpersonales saludables, donde destacan:

a). La honestidad y la sinceridad, que permiten explorar los límites sociales así como la posibilidad de contrastar nuestras verdades y las de los demás.

b). Respeto y afirmación, características que van a fomentar la libertad mutua, permitiendo crear nuestro espacio psicológico y social.

c). La **compasión**, relacionada con la capacidad humana de poder “sentir-con” o identificarse con los otros.

Finalmente, d) La Comprensión y la sabiduría o característica de la realización integral que permite llevar a cabo **diversas** actividades de inteligencia interpersonal, compasión, respeto a la libertad, honestidad y sinceridad.

1.3.1.2. Tipos y estilos de relaciones interpersonales

Zupiria, (2015), considera a cuatro tipos de las relaciones interpersonales como son: las relaciones íntimas, relaciones superficiales, relaciones personales y las relaciones sociales.

Dentro de los estilos de las relaciones interpersonales que considera el autor, encontramos:

Estilo agresivo: desarrollada por personas conflictivas, agresivas, que tienden a acusar y amenazar.

Estilo manipulador: imponer, convencer a realizar actividades, considerando lo que uno quiere aprovechándose del entorno.

Estilo pasivo: dejarse manipular sin defender o tomar sus propias opiniones.

Estilo asertivo: aquel que defiende su posición sin violencia ni insultos; capaz de negociar y llegar a acuerdos.

1.3.1.3 Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales resultan imprescindibles y vitales para autorrealizarnos y satisfacer nuestras necesidades; sin embargo, estas no serían posible sin la participación de los demás. El ser humano es influenciado e influye constante y activamente; es auto valorado y valorado por otras personas. Las relaciones interpersonales resultan ser complejas y dinámicas; motivadas por las necesidades personales en búsqueda de satisfacción permanente.

Bisquerra (2013), señala que las relaciones humanas van a jugar un rol importante en el desarrollo integrado de las personas. Los individuos desarrollamos herramientas que favorecen el entorno social y la adaptación dentro del mismo. Resulta sorprendente e increíble que, con nuestras propias

formas de vida, sentimientos, experiencias, conocimientos, valores; nos relacionemos entre tantas personas.

Las relaciones interpersonales nos permiten promover el progreso público y privado, (Barrantes, 2019) afirma que se manifiestan como un hecho social, que surge como un hecho social; y como manifestación espontánea del ser humano. A través de ellas, las instituciones procuran mejorar la calidad en sus resultados hacia sus consumidores. Se busca satisfacer los intereses del grupo para que este reciba con agrado informaciones de diverso tipo que imparten las empresas o instituciones, respecto a sus intereses que proyecta. Por ello su importancia dentro de las instituciones, empresas u organizaciones, en el afán de conectarse también con su público, buscando una integración social y económica.

Afirma también que las organizaciones prosperan con la constructiva cooperación de sus miembros y el trabajo en equipo; esta mutua relación influye sobre las actitudes personales y viceversa; siendo indispensables para lograr las metas organizacionales como personales; lo que conlleva a lograr también una satisfacción laboral dentro de ellas; favoreciendo de manera eficaz el logro de los objetivos.

1.3.1.4. Las relaciones interpersonales en el trabajo

El éxito personal e institucional, hoy en día, está estrechamente relacionado con la calidad de las relaciones interpersonales; juegan un importante e imprescindible papel, donde la comunicación, el respeto mutuo, la voluntad, el trabajo en equipo y capacidad para resolver conflictos, son fundamentales para conseguir mayor eficiencia y eficacia del desempeño y la satisfacción laboral.

Cárdenas, (2018) afirma que las relaciones laborales pueden ser individuales y colectivas; establecidas entre el trabajador y su empleador o los trabajadores organizados en sindicatos con su empleador. Señala que según (Beiza, 2012) las relaciones laborales existen en todos los campos, de manera formal o informal y son las que dirigen la ventaja competitiva dentro del campo laboral.

1.3.1.5 Destrezas para las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales nos dan la oportunidad de predecir y controlar el entorno, de darle valor y significado. Los seres humanos somos capaces de adoptar conductas dependiendo de lo que experimentamos, de lo deseable o indeseable.

Ramírez (2018) parafraseando a Gonzales (2010), dice que las relaciones interpersonales son sociales y emocionales que facilitan habilidades para poder comunicarse de modo clara y directa, escucha atenta, resolver conflictos y expresarse honesta y auténticamente. Estas destrezas pueden ser:

Destrezas sociales; Los seres humanos somos capaces de crear ambientes favorables y sociables por naturaleza (Charca, 2017), recoge las teorías de (Carl Rogers, 1985-1987); quien dice estar convencido que, en un ambiente adecuado, los seres humanos llenos de confianza, nos mostramos creativos, automotivados, firmes y constructivos. Las destrezas sociales involucran conductas aprendidas a partir de pautas culturales y experiencias previas. Señala también que las relaciones humanas permiten armonizar consigo mismo, con los demás y el entorno. Al respecto, Barrantes, (2019), señala

que las formas de comportamiento trascienden enfocadas desde el interés grupal y los objetivos de las organizaciones.

Destrezas de comunicación; La comunicación interpersonal se muestra como un proceso complejo; cuya efectividad depende de variables como: la escucha activa, la empatía, la respuesta reflexiva, entendimiento, razón, claridad y honestidad. Algunos de estos elementos pueden ser no controlables y otros modificables según nuestros intereses. Las habilidades comunicativas pueden ser aprendidas y perfeccionadas constantemente desde el nacimiento y la interacción con el entorno y el contexto; esta comunicación no necesariamente se desarrolla a través de una proximidad física.

Segura, (2016) sostiene que las habilidades comunicativas son un conjunto de procesos lingüísticos que son desarrollados en la vida durante la vida; las habilidades del lenguaje como hablar, escuchar, leer y escribir, facilitan nuestro desenvolvimiento cultural y social de manera más competente.

Barrantes, (2019), recoge una definición de (Pascuali, 1980); quien define que la relación comunitaria humana, se basa en emitir y recibir mensajes entre interlocutores; resaltando la importancia de la comunicación en el funcionamiento de los grupos, organizaciones y la sociedad; considera que una comunicación inadecuada conduce a problemas individuales, sociales y laborales.

Las Destrezas de Autoconocimiento: Que son la autenticidad, asertividad, comunicación e integridad; marcar límites emocionales basados en la realidad, postergación de la gratificación y el distanciamiento. Es el conglomerado de datos de cada ser humano respecto a sí mismo.

Destrezas de límites, que consiste en el reconocimiento y honorabilidad de valores comunes, respeto, aceptación, escucha, autenticidad, validación y afecto físico y emocional, desarrollo del carácter sentido de identidad, los límites autenticidad, validación saludables y encarar los miedos propios. Las Destrezas de interrelación, desarrolladas para autoprotegernos y también adoptar un comportamiento adecuado hacia los demás.

1.3.1.6 Factores de los cuales dependen las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se desarrollan en diferentes contextos como la familia, los centros de estudios, el ámbito social y el trabajo. Su duración va a depender de varios factores:

Cantidad de personas involucradas: al respecto Gonzales (2010, citado por Ramírez, 2018), nos dice que, dentro de la comunicación, al margen de la Cantidad de personas participantes, así como la escucha activa aceptando puntos de vista ajenos, demostrando interés y activando la participación de todas las personas.

Propósito de la relación: es la necesidad para el bienestar psicológico, de la comunicación entre las personas dentro del entorno (Gonzales, 2010, citado por Ramírez, 2018).

Compromiso en la relación: cada individuo asume un sentido de pertenencia e integración al relacionarse; por lo que será conveniente que al iniciar el vínculo hacer uso de la escucha de la activa y así la persona pueda sentirse escuchada y que se respeta su posición (Gonzales, 2010, citado por Ramírez, 2018).

El valor de la relación para cada uno: cuando existe la necesidad de comunicar un tema sensible se debe delimitar el tema sin llegar a hacer uso

de rodeos. Además, se debe contar con una actitud de admiración permitiendo una situación de igualdad (Gonzales, 2010, citada por Ramírez, 2018).

El Nivel de madurez de los individuos, hacer evaluación del nivel en que se evalúa la madurez de las personas es múltiple y variado (Gonzales, 2010, citado por Ramírez, 2018).

1.3.1.7. Procesos fundamentales que van a impactar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral

Según Sisa (2013) los procesos fundamentales que influyen en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son:

La Percepción: Es el proceso donde algunos comprenden el mundo y su significado, organizando e interpretando la información; que les permita pensar, sentir y actuar. Influyen considerablemente también las creencias y valores, los pensamientos y el repertorio conductual.

Pensamientos y sentimientos: proceso en el que el pensamiento y sentimiento es evaluado y analizado a partir de la información recogida, para luego emitir juicios respecto a lo que nos afecta; favoreciendo organizar nuestras acciones y conductas. Nuestros análisis y juicios, sin embargo, no pueden sobreponer su valor sobre los pensamientos y sentimientos de quien posee esta fuente de información.

Intencionalidad y objetos: proceso a través del nos dirigimos hacia la meta. Estos objetivos fijados son los que promueven esos deseos e intenciones que motivan el camino laboral, cuyo éxito o fracaso depende de la claridad de los mismos y las decisiones orientadas hacia estos.

Acción: Es el hacer consciente hacia el logro de los objetivos basados en la percepción, sentimientos y pensamientos.

1.3.1.8 Evaluación de las relaciones interpersonales

Son evaluadas mediante tres dimensiones: 1) Las relaciones humanas, 2) Las relaciones sociales y 3) la Práctica de valores. Esta medición incluye a cada uno de sus indicadores (Bueno y Garrido, 2012, citados por Ramírez, 2018).

a) Relaciones Humanas: son un conjunto de las características personales que intervienen en **las** relaciones interpersonales del sujeto en su contexto. Los trabajadores son considerados como entes sociales que experimentan sentimientos, necesidades y motivaciones propias.

Cárdenas, (2018) afirma que las relaciones humanas comprenden todas las formas de comportamiento dentro o fuera del trabajo y que el ser humano es la base de las relaciones existentes; estas relaciones son un aspecto fundamental de naturaleza humana indispensable para la supervivencia y el bienestar emocional en cualquier contexto.

Actitud: es componente de la personalidad y la manera en que se comporta el personal en su interacción con los demás.

Empatía: es el interés que puede tener un empleado, tratando de comprender sentimientos y emociones del otro, con la finalidad percibir la experiencia de forma objetiva y racional.

Comunicación efectiva: es la capacidad personal para transmitir mensajes de forma clara y entendible por los otros participantes sin generar dudas, inquietudes, confusión o errónea interpretación.

Estado de ánimo: son aquellas emociones o actitudes que van a presentar los individuos en momentos específicos, los cuales no son transitorios, esto significa que sería un estado permanente.

b) Relaciones sociales: son aspectos sociales establecidos entre el individuo y el ambiente. Al respecto Catellanos y Ushiñahua, (2016), recogen la teoría de Elton Mayo; y afirman que los colaboradores son seres sociales altamente complejos, puesto que tienen sentimientos, deseos y temores. De tal manera que su comportamiento en el trabajo será el resultado de múltiples factores motivacionales, como algunas necesidades que son satisfechas mediante la interacción con los grupos.

La búsqueda por establecer relaciones con otras personas es una de las necesidades que se manifiestan con mayor frecuencia y fuerza en los humanos. Por lo que es considerada como una característica básica, pues el hombre es un ser eminentemente social.

La falta de oportunidades para establecer vínculos sociales en el trabajo, conlleva a que perciban al servicio como monótono, desagradable y mecánico, influyendo en tener una productividad reducida, elevando la rotación del personal, pérdida del interés, fatiga y una disminución en sus niveles de desempeño.

Las experiencias que se comparten y la convivencia social de forma grupal en el trabajo son los vínculos más fuertes y significativos relacionados con la satisfacción laboral.

Los grupos dentro de las organizaciones van a formarse e interactuar voluntariamente compartiendo normas, identidad y objetivos. Por otro lado, las personas van a incorporarse a grupos o asignarse a ellos con la finalidad de lograr metas. Por lo tanto, si un administrador conforma un grupo para

alcanzar objetivos de la organización, este grupo es considerado como formal. Pero si el propósito de los miembros de un grupo es compartir vínculos de amistad es llamado grupo informal.

Compañerismo: es aquella capacidad personal utilizada por una persona para interactuar con otras personas en el trabajo, pueden ser con fines de amistad, solidaridad o colaboración.

Confianza: es la capacidad de una persona para expresar confianza a otra, generando vínculos de amistad con los otros trabajadores o colegas y otras personas con las que interactúen en su centro de labores.

Diálogo entre personas: es aquella capacidad utilizada por las personas para relacionarse y poder compartir sentimientos y pensamientos con los demás.

c) Prácticas de Valores: son los valores éticos y morales que practican los individuos en las interacciones con los otros.

Respeto: es la valoración y demostración de consideración que realiza un individuo por otro.

Solidaridad: Es aquella capacidad que posee una persona para ofrecer su apoyo sin esperar algo a cambio.

Calidez: es el trato cordial y con amabilidad que expresa una persona a los demás.

Aceptación: es la habilidad y disposición en la que un individuo admite una idea, pensamientos y percepciones de los demás.

Participación: es la determinación por colaborar que muestra una persona en las actividades en las que se les considere o incluye.

1.3.2. La Satisfacción laboral

Es el sentimiento que experimentan las personas en el entorno laboral en la cual se desempeñan. Este comportamiento que se manifiestan en el ambiente laboral pueden ser experiencias positivas y negativas. También puede haber expectativas que hacia su futuro en la organización (Chiang, et al., 2010).

Álvarez, (2012, citado por Álvarez y Flores, 2019); afirman que la Satisfacción laboral es un grupo de sentimientos y pensamientos favorables o desfavorables, manifestado por los colaboradores respecto a su trabajo. Castellanos, (2012) por su parte señala que la consecuencia de actitudes que tienen los individuos hacia sus trabajos; el cual está condicionado por la supervisión, los compañeros, los salarios, las condiciones labores y otros factores asociados al entorno organizacional.

Según Davis (2003, citado por Ramírez, 2018), señala que la satisfacción de un trabajador está estrechamente relacionada con el estado emocional y afectivo del individuo respecto a sus funciones y a la posición ocupada dentro de la organización. Por lo que se espera que esta variable repercutirá en la ejecución y desempeño de las actividades que realice el trabajador.

Por otro lado, Camacaro (2016), señala que la Satisfacción laboral es resultado de diferentes actitudes de los trabajadores y las condiciones laborales que ofrece la organización (salario, posibilidad de ascender, etc.). Además, se encuentran relacionados con diversos factores como son la edad, salud, relaciones familiares, su situación social sus relaciones interpersonales y las actividades que pueden realizar en organismos profesionales, sociales y políticas de su entorno.

Para Gibson et. al (2001, citados por Ramírez, 2018); la satisfacción laboral es producto de las percepciones del individuo sobre el trabajo, y que

se basan en el entorno laboral: Estilo de dirección de la entidad, políticas y procedimientos; sus políticas y procedimientos; satisfacción de los grupos de trabajo, afiliación a otros grupos de trabajo, sus condiciones laborales y los márgenes de beneficios.

Por otro lado, encontramos que Robbins y Judge (2013), citados por (Ramírez, 2018), definen a la satisfacción laboral como una emoción positiva respecto de su propio trabajo. Para ello realiza una evaluación de las características; por lo que no lo consideran un comportamiento; sino que es una actitud.

Las definiciones de estos autores citados coinciden en que “la satisfacción laboral son producto de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo”; estas serán positivas o negativas, dependiendo de los niveles de satisfacción-insatisfacción; todo ello promovido por los diversos factores que se desarrollan dentro del entorno laboral.

Álvarez y Flores (2019); recogen algunas teorías respecto a la satisfacción laboral, entre ellas tenemos:

Lawler: quien señala que la satisfacción y el rendimiento dependerán de las recompensas obtenidas; respecto a las expectativas.

Locke: quien señala que el trabajador tiene una **finalidad**; busca realizarse y lograr éxito profesional o laboral. Que la satisfacción tiene un valor, que dependerá de los resultados del trabajo y los deseos del trabajador; es el nivel o grado de satisfacción respecto a lo que desea.

Quarstei, et al., (1992); consideran a las características situacionales y a los eventos situacionales:

a) Las Características Situacionales, aspectos como el sueldo, oportunidad de promoción, políticas y supervisión; que se le ofrece y que el trabajador valora antes de aceptar el puesto de trabajo.

b) Los eventos situacionales son aquellos que suceden dentro del entorno laboral y que no fueron pre evaluados; estos pueden ser favorables o desfavorables.

Herzberg, destaca la influencia de los factores motivadores o satisfactores; dentro del trabajo mismo y que pueden ser logros, reconocimientos, progreso. Por otro lado, los factores opuestos que generan insatisfacción; estos pueden ser, las políticas organizacionales, calidades de supervisión, relación con los compañeros, supervisiones, subordinación, sueldos, seguridad, condiciones de trabajo, posición social.

Dawis y Lofquist, (1984), señalan que, existe una interacción activa del trabajador y su entorno laboral, al que llaman ajuste del trabajo; en cuanto mejor se utilicen las habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos, para lograr los objetivos laborales; mejor será la satisfacción.

Chiavenato (2010), señala que la motivación de la satisfacción laboral se encuentra en:

Desarrollo Personal: es un proceso donde al factor humano se le ha considerado como el elemento dinámico del crecimiento y desarrollo; donde los impulsos y la búsqueda por potenciarlo condicionarán la satisfacción laboral.

Reconocimiento: es una estrategia o herramienta que se utiliza en el entorno labora con la finalidad de motivar y fidelizar al empleado. Un

reconocimiento es uno de los factores que más importantes para motivar al personal y ceder el paso a la comunicación eficaz.

Crecimiento: el individuo hace una evaluación sobre su desempeño en la organización y se plantean los metas a obtener dentro de su trabajo por sus actividades.

El Desempeño de Tareas: es el valor asociado entre el trabajador y sus tareas en la institución donde desarrolla su actividad.

Relación con la autoridad: Es la valoración que realiza el empleado sobre su relación con jefe inmediato y a sus actividades diarias.

1.3.2.1. Principios de la satisfacción o insatisfacción

Camacaro (2016), expone que los principales que causan la satisfacción o insatisfacción son:

El Reconocimiento: La mayor parte de los trabajadores investigan y comprueban el reconocimiento; y muchas veces renuncian a los placeres de su vida para sentirse realizados. Las principales causas de insatisfacción son devaluar su función como trabajador.

Buen ambiente: relacionado con las limitaciones del trabajo, que al ser deficientes pueden llegar a causar insatisfacción laboral afectando su motivación y su rendimiento laboral.

Competencia de la Dirección: Si la Dirección es negligente hallarán poco atractivo ejercer actividades laborales y no se sentirán complacidos ni satisfechos de ser parte de esta organización laboral.

Seguridad en el Empleo: Grado de satisfacción que el trabajador manifieste en la organización laboral será el nivel de colaboración de la empresa.

Muchas veces la inseguridad sobre el futuro laboral suele desfavorecer el desempeño de los trabajadores de una manera poco favorable

1.3.2.2 Factores determinantes de Satisfacción laboral.

Robbins y Judge (2013), citados por (Ramírez, 2018); señalan que la Satisfacción laboral **es** valorada por circunstancias precisas que permitan comprender si los trabajadores se sienten satisfechos y complacidos con el rendimiento de la empresa. Estos factores son: relación trabajo – empleado, sistema de recompensas justas, el reto del trabajo, condiciones del trabajo, Asienta que estos factores permiten mejorar la Satisfacción laboral.

a) Reto del trabajo: Robbins y Judge (2013), citados por (Ramírez, 2018), mencionan que el trabajador desarrolla una variedad de habilidades para incrementar actividades, ya que en muchas ocasiones los puestos requieren distintas acciones para cumplir con el trabajo.

Identidad de la tarea: Es la obligación de llevar a cabo un procedimiento desde el comienzo hasta la culminación de este mismo con un desenlace evidente.

Significación de la tarea: Referida al nivel de impacto sobre la realización del trabajo de las otras personas en la institución donde trabaja.

Autonomía: Es el nivel en el cual el puesto ofrece autonomía e independencia y confianza al trabajador en la producción de su trabajo y la utilización de las herramientas imprescindibles.

Retroalimentación del puesto mismo: Nivel de productividad solicitadas para el puesto recibiendo la información necesaria y exacta sobre el trabajo a realizar.

b) Las remuneraciones justas: Robbins y Judge (2013), citados por (Ramírez, 2018) afirman que las remuneraciones y recompensas que las organizaciones ofrecen a sus colaboradores por su desempeño son más favorables debido que los colaboradores se esfuerzan para realizar de manera satisfactoria su trabajo, la apreciación de las destrezas de los colaboradores. La recompensa es un causante positivo para el personal que influye en incrementar su desempeño.

Satisfacción con los sueldos y salarios: Robbins y Judge (2013), citados por (Ramírez, 2018) coinciden en que el sueldo o paga es un agente estimulante para los colaboradores, ya que el personal labora para saldar obligaciones económicas y los salarios son recompensas que obtiene el colaborador por la tarea ejercida.

c) Condiciones de Trabajo: Robbins y Judge (2013), citados por (Ramírez, 2018), nos dicen que las condiciones laborales ayudan de modo significativo en la complacencia del colaborador, busca ejecutar sus funciones en un sitio con oportunidades, en un puesto que se sienta cómodo y libre para que pueda manifestar y exponer sus conocimientos, ideas y pensamientos.

d) Oportunidad y desarrollo de la organización: centrado en la apreciación del colaborador basado en el gozo y agrado de las oportunidades que la organización les da para progresar y desarrollarse profesionalmente en la organización.

e) Características del Trabajo: Se definen las cualidades del puesto solicitado si es sencillo adaptarse, si el trámite es urgente, y si se dispone a la capacidad de cada profesional.

f) Supervisión: hace referencia al control que la organización tiene con sus Colaboradores: Hace referencia si están atentos a cada actividad que se

realiza, donde políticas y normas están claras y explicadas para el colaborador.

g) Relación trabajo-empleado: Robbins y Judge (2013), citados por (Ramírez, 2018) indican que la relación entre la organización y los colaboradores es un vínculo que debe mantenerse, puesto que es muy importante que exista una excelente relación pues gracias a esto se podrán cumplir las metas de la organización.

Compatibilidad entre Personalidad y Puesto: considerándose que existe vinculación para lograr sus metas sin sentirse obligados, por eso es muy importante que los colaboradores sean puestos en los puestos de trabajo donde se desarrolle mejor su potencial.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la variable relaciones interpersonales y satisfacción laboral, del personal de una Unidad Médico Legal de Lima?

1.5 Justificación e importancia del estudio

Nuestro estudio en lo teórico encuentra justificación, ya que su desarrollo nos permite actualizar información sobre las dos variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral, lo que podrá ser utilizado en estudios similares. Así mismo sistematizamos información relevante sobre el comportamiento de los trabajadores de una organización específica donde se han detectado problemas de interrelación e insatisfacción.

En lo práctico, conocer cómo se manifiestan estas variables, relaciones interpersonales y satisfacción laboral, nos permitirá formular

propuestas de mejora institucional y del mismo modo establecer pautas para una adecuada relación interpersonal y proponer mecanismos para resolver o disminuir los índices de insatisfacción en el trabajo del trabajador de la Unidad Médico Legal de Lima.

En lo metodológico, el estudio permitió validar instrumentos que midan las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral, que podrán ser utilizados en otros estudios u otros profesionales que trabajan con instituciones como el de la muestra; ya se encontraron adecuados índices de confiabilidad estadística en los instrumentos empleados en el presente estudio.

1.6. Hipótesis

Existe relación significativa entre las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral en el personal de la Unidad Médico Legal de Lima.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la variable relaciones interpersonales y las dimensiones de satisfacción laboral del personal de una unidad médico legal de Lima.

Objetivos específicos

Determinar la relación de la Dimensión Relaciones humanas de relaciones interpersonales y las dimensiones de satisfacción laboral del personal de una unidad médico legal de Lima.

Determinar la relación de la Dimensión Relaciones sociales de relaciones interpersonales y las dimensiones de satisfacción laboral del personal de una unidad médico legal de Lima.

Determinar la relación de la Dimensión Práctica de valores de relaciones interpersonales y las dimensiones de satisfacción laboral del personal de una unidad médico legal de Lima

II MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

Según Renacyt (2018), este estudio es de tipo básico. Esto implica la búsqueda orientada para la obtención de un amplio conocimiento mediante el entendimiento de los hechos observables, aspectos trascendentales de los fenómenos o de las relaciones que establecen los entes. Asimismo, es de tipo cuantitativo porque se les asignará un valor numérico a los hallazgos y de nivel aplicativo porque parte de la realidad para transformarla y/o modificarla. (Hernández *et al.*, 2014).

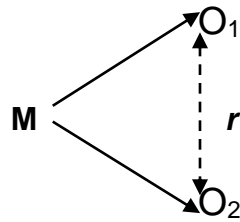
El estudio es una investigación descriptiva, pues se estarían reseñando las características o rasgos de una situación o fenómeno a estudiarse. Asimismo, señala que este tipo de investigación es más utilizado en los trabajos de grado, pregrado y maestrías de quienes se inician en la actividad investigativa. (Hernández *et al.*, 2014)

El diseño es no experimental, para lo cual Hernández *et al.*, (2014) indican que este diseño emplea categorías, conceptos y variables donde no interviene directamente la mano del investigador; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En esta investigación “se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

Bernal (2006) manifiesta que este estudio es correlacional, porque principalmente calcula dos o en algunos casos más variables, determinando la relación, sin dar una explicación total de causa y efecto al problema abordado, su finalidad es medir la correlación. Esta forma de estudio tiene como única finalidad de determinar la relación que debe existir entre las dos o más concepciones dentro de un contexto en especial.

De acuerdo a lo que señala Bernal (2006), es un estudio con corte transversal, pues se recolectan datos en un solo momento. Por este motivo se conocen a estos diseños como trans-seccionales (Dwyer, 1983, Bernal 2006).

El diseño del estudio está esquematizado así:



Lectura:

M = Muestra de estudio

O₁ = Relaciones Interpersonales

O₂ = Satisfacción Laboral

r = Relación de variables

2.2 Población y muestra

Población

La población de este estudio estuvo conformada por los 50 colaboradores de la Unidad Médico Legal de Lima; que en la actualidad suman un total de 50 trabajadores, entre médicos, psicólogos y personal administrativo.

Muestra:

La muestra, en nuestro caso lo conformaron la totalidad de la población: se cuenta con su disponibilidad para ser encuestados, por ello consideraremos a los 50 colaboradores. Siendo una muestra no probabilística intencional de tipo no censal.

Criterio de selección

Se seleccionaron a los colaboradores de la Unidad Médico Legal de Lima cuestionarios que tienen más de un año de labores y hayan aceptado participar en el estudio.

2.3. Variables y personalización

Variable 1

Relaciones Interpersonales

Según Bizquerra (2013), las Relaciones Interpersonales son interacciones con reciprocidad entre dos o más personas.

Variable 2

Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral es un grupo de sentimientos que pueden ser satisfactorios o insatisfactorios, manifiesto por los colaboradores correspondiendo a creencias y valores desarrollados con respecto a su propio trabajo. (Álvarez y Flores, 2019);

Operacionalización de la variable 1

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento de recolección de datos
Relaciones Interpersonales	Relaciones Humanas	Actitud	1	Encuesta y Cuestionario. Escala de Satisfacción Laboral de Ramírez (2018)
		Empatía	2	
		Comunicación efectiva	3	
		Estado de ánimo	4	
	Relaciones Sociales	Compañerismo	5	
		Confianza entre el grupo de trabajo	6	
		Dialogo entre personas	7	
	Práctica de Valores	Respeto	8	
		Solidaridad	9	
		Calidez	10	
		Aceptación	11	
		Participación	12	

Operacionalización de la variable 2

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento de recolección de datos
Satisfacción Laboral	Reto del Trabajo	Identidad de la tarea	1	Encuesta y Cuestionario. Escala de Satisfacción Laboral de Ramírez (2018)
		Significación de la tarea	2	
		Autonomía	3	
		Retroalimentación del puesto mismo	4	
	Remuneraciones Justas	Satisfacción con los sueldos y salario	5, 6,7	
	Condición de Trabajo	Oportunidad y desarrollo de la organización	8, 9	
		Características del trabajo	10	
		Supervisión	11	
	Relaciones Trabajo - Empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	12, 13, 14, 15	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad

2.4.1. Técnicas

En este estudio, la técnica que empleamos en la recolección de datos fue la encuesta, donde nos formulamos a través de ella, una secuencia de ítems directamente relacionados con las dimensiones e indicadores de las variables de trabajo (relaciones interpersonales y satisfacción laboral).

2.4.2 Instrumentos

- **Variable 1: relaciones interpersonales**

Para recolectar los datos de la variable relaciones interpersonales se utilizará la Escala de Relaciones interpersonales de Ramírez (2018), elaborado según la técnica de Likert y consiste en un cuestionario de 12 preguntas agrupada en 3 dimensiones.

Relaciones humanas (ítems 1, 2, 3, 4)

Relaciones Sociales (ítems 5, 6, 7)

Práctica de Valores (ítems 8, 9, 10, 11, 12).

El instrumento cuenta con 5 opciones de respuesta.

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

- **Variable 2: Satisfacción laboral**

Para la variable satisfacción laboral se empleará la Escala de Satisfacción Laboral (Ramírez, 2018), elaborado según la técnica de Likert y consiste en un cuestionario de 15 preguntas, agrupadas en 4 dimensiones.

Reto del trabajo (ítems 1, 2, 3,4)

Remuneraciones justas (ítems 5, 6, 7)

Condiciones de trabajo (ítems 8, 9, 10, 11)

Relaciones trabajo-empleado (ítems 12, 13, 14, 15).

El instrumento cuenta con 5 opciones de respuesta.

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

Validez:

Los instrumento que utilizamos para la recolección de datos relacionados a ambas variables (relaciones interpersonales y satisfacción laboral), son la Escala de Relaciones Interpersonales y Escala de Satisfacción Laboral, elaborados por Ramírez (2018), según la técnica de Likert; considerando que dichos instrumentos fueron validados sometiéndolos al método de Juicio de expertos; donde los profesionales encargados de analizar los cuestionarios para realizar la encuesta establecieron que se encuentran bien formulados y aptos para ser aplicados.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos también fue analizada oportunamente, haciendo uso del programa SPSS-v24, donde el SPSS 24, donde el Alfa de Cronbach permitió establecer la fiabilidad de dichos instrumentos. Este análisis de fiabilidad para cada variable arrojó el índice Alfa de Cronbach de:

Relaciones interpersonales = 0,962

Satisfacción Laboral = 0,970

2.5 Procedimiento de análisis de datos

Una vez que fueron tabulados los datos obtenidos mediante los instrumentos señalados para la recolección de datos, se crearon las tablas y figuras de acuerdo a los objetivos propuestos utilizando el programa Excel de Windows 16, a través del proceso de baremación. Para analizar, relacionar e identificar los niveles de las variables de estudio, se calcularon los estadísticos descriptivos de frecuencia y el coeficiente de variabilidad con el programa SSPS versión 24 en español. Dichos resultados se presentan en tablas y figuras numeradas.

Con el fin de contrastar las hipótesis, y determinar los índices de correlación entre las variables de estudio para lo cual se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

2.6 Criterios éticos

En este estudio se han considerado las normas APA 6ta edición para referenciar y citar algunas definiciones analizadas respetando los derechos de autor.

Nuestro estudio se guía sobre los principios de la investigación establecidos para el Diseño de Investigación cuantitativa establecido por el Comité ético de la Universidad Señor de Sipán, sugerido a través de su formato de los pasos y procedimientos a seguir durante toda la investigación.

La recolección de los datos, respetando la privacidad de la información, sin perjudicar a la institución, para lo cual se hizo uso del consentimiento informado al evaluado con la finalidad de que las respuestas sean consideradas en la base de datos del estudio donde

señalaban que tomaron conocimiento y aceptaron participar; manteniendo informado a los participantes sobre el uso de la información proporcionada, cumpliendo con lo que disponen las normas de Investigación establecido por la Universidad Señor de Sipán.

2.7. Criterios de Rigor Científico (Guba y Lincoln, 1978)

Credibilidad: La información recolectada evidenció los fenómenos y las experiencias humanas que perciben los trabajadores de la Unidad Médico Legal de Lima, respecto a las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

Transferibilidad: Los resultados de este estudio fueron basados en información necesaria, recopilados exhaustivamente; por lo que podrán ser utilizados y aplicados en otras investigaciones.

Consistencia: El método y técnica utilizados en esta investigación contienen los elementos necesarios; por lo que nos permite afirmar que nuestros datos son consistentes y estables.

Confirmabilidad: Los datos e información recopilada y las conclusiones abordados en esta investigación podrán ser corroborados por estudios posteriores; así mismo quedará como fuente de datos para próximas investigaciones.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en Tablas y Figuras

3.1.1. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 1.

Resumen de procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	50	100
	Excluidos	0	0.0
	Total	50	100

En la tabla1 indicamos que se han procesado los datos de 50 sujetos que aceptaron participar en el estudio.

Tabla 2.

Estadísticos de fiabilidad de la Escala de Relaciones Interpersonales

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.943	.942	12

Para determinar que la Escala de Relaciones interpersonales tiene confiabilidad se realizó el procesamiento de los datos mediante el índice Alfa de Cronbach para los 12 ítems que componen la Escala de Relaciones Interpersonales, obteniéndose un índice de 0.943 índice muy superior al de 0.70 propuesto por Nunally (1987, citado por Aliaga y Egoávil, 2016) como límite inferior en la fiabilidad de un test; y es valorado por George y Mallery (1995, citados por Aliaga y Egoávil, 2016) como indicador de una fiabilidad excelente; lo que estaría indicando que estos ítems tienen una muy alta confiabilidad estadística.

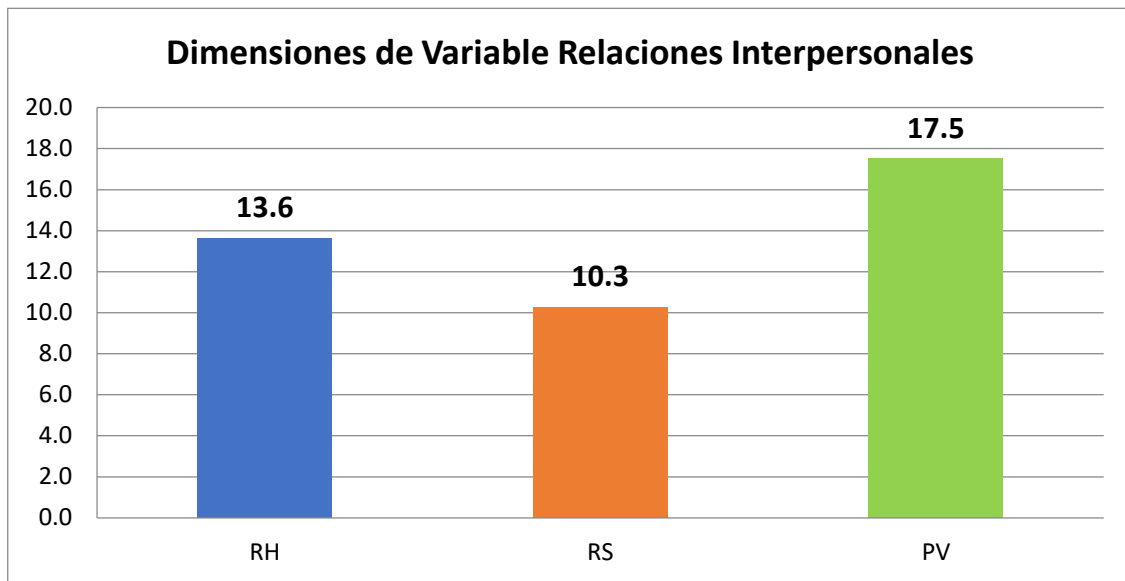
Tabla 3.*Estadísticos de fiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.893	.893	15

Del mismo modo para determinar que la Escala de Satisfacción laboral tiene confiabilidad se realizó el procesamiento de los datos mediante el índice Alfa de Cronbach para los 15 ítems que la componen, obteniéndose un índice de 0.893 índice muy superior al de 0.70 propuesto por Nunally (1987, citado por Aliaga y Egoávil, 2016) como límite inferior en la fiabilidad de un test; y es valorado por George y Mallery (1995, citados por Aliaga y Egoávil, 2016) como indicador de una fiabilidad excelente; lo que estaría indicando que estos ítems poseen una muy alta confiabilidad estadística.

Tabla 4.*Estadísticos descriptivos de Relaciones Interpersonales*

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Estándar
Recursos Humanos	5	20	13.64	4.217
Recursos Sociales	4	15	10.28	3.301
Práctica de Valores	6	24	17.50	4.862
Relaciones Interpersonales	19	56	41.42	11.472
N de datos válidos	50			

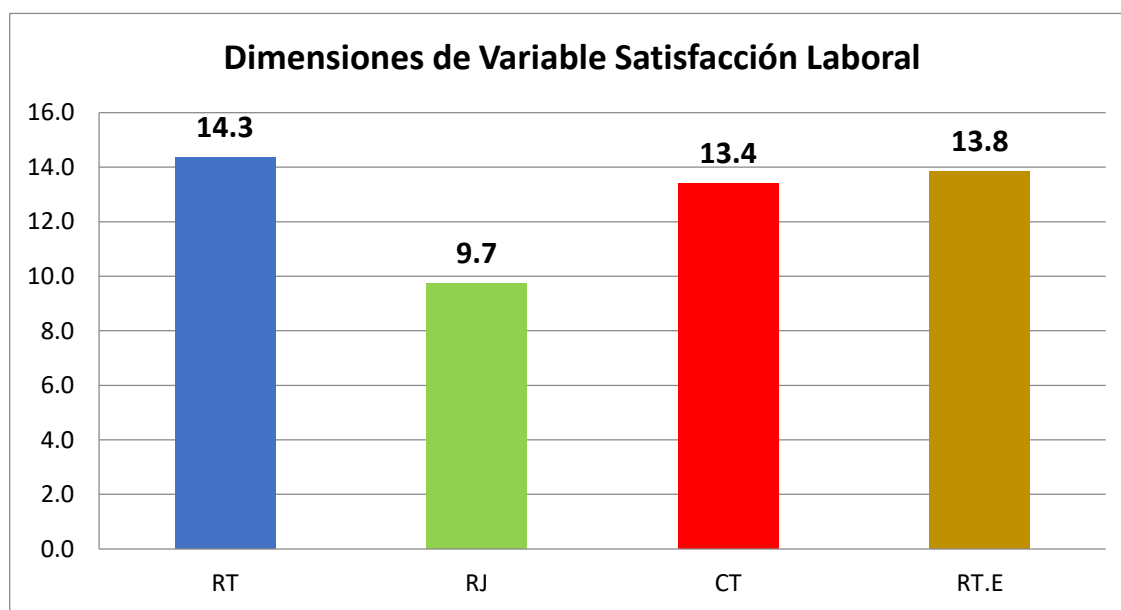


En la tabla 4 y su gráfico, presentamos los datos descriptivos de la Escala de Relaciones Interpersonales donde se observan los puntajes promedio de la Escala y sus dimensiones, encontrándose que la mayor dispersión de respuestas se da en la dimensión Práctica de Valores ($DS= 4.862$) Y la menor dispersión en la dimensión Recursos Sociales ($DS = 3.301$).

Tabla 5.

Estadísticos descriptivos de Satisfacción Laboral

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Estandar
Reto del Trabajo	5	20	14.34	4.250
Remuneraciones Justas	3	15	9.74	3.076
Condiciones de Trabajo	6	20	13.40	3.676
Relación Trabajo/Empleado	4	20	13.84	4.259
Satisfacción Laboral	24	73	51.32	11.946
N de datos válidos	50			



En la tabla 5 y su gráfico, presentamos los datos descriptivos de la Escala de Satisfacción Laboral donde se observan los puntajes promedio de la Escala y sus dimensiones, encontrándose que la mayor dispersión de respuestas se da en la dimensión Relación Trabajo/Empleado (DS= 4.259). Y la menor dispersión en la dimensión Remuneraciones Justas (DS = 3.076).

Tabla 6.*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		RH	RS	PV	RT	RJ	CT	RT.E
N		50	50	50	50	50	50	50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	13.64	10.28	17.50	14.34	9.74	13.40	13.84
	Desv. estandar	4.217	3.301	4.862	4.250	3.076	3.676	4.259
Máximas diferencias extremas	Absoluto	.186	.179	.181	.212	.119	.125	.154
	Positivo	.102	.120	.109	.096	.095	.063	.075
	Negativo	-.186	-.179	-.181	-.212	-.119	-.125	-.154
Estadístico de prueba		.186	.179	.181	.212	.119	.125	.154
Sig. Asintótica (Bilateral)		.000	.000	.000	.000	.074	.050	.005

De acuerdo a los índices de la prueba estadística Kolmogorov Smirnov para una muestra, los valores obtenidos indican que los datos no son normales y debemos usar pruebas no paramétricas como Rho de Spearman.

Tabla 7.*Correlación Rho de Spearman de la variable Relaciones interpersonales y Satisfacción laboral en colaboradores de la Unidad Médico Legal de Lima.*

		RT	RJ	CT	RT.E	Satisfacción Laboral
Relaciones Interpersonales	Coefficiente de Correlación	.536**	.215	.464**	.372**	.558**
	Sig. (bilateral)	.000	.133	.001	.008	.000
	N	50	50	50	50	50

** . La correlación es estadísticamente significativa en el nivel 0.01 (Bilateral).

RT = Reto del trabajo. RJ = Remuneraciones justas. CT= Condiciones de trabajo.
RT.E = Relación trabajo/empleado.

En esta tabla tenemos los datos de la correlación entre la variable de relaciones interpersonales y dimensiones de satisfacción laboral, encontrando que existe relación significativa $Rho = 0.558^{**}$, en el nivel de significancia $p < 0.01$ (Bilateral).

En la correlación con las dimensiones de la variable Relaciones Interpersonales y dimensiones de Satisfacción Laboral tenemos que existe relación significativa a un

nivel de significancia $p < 0.01$ (bilateral) con las dimensiones Reto del trabajo ($Rho = 0.536^{**}$), Condiciones de trabajo ($Rho = 0.464^{**}$); y Relación trabajo-empleado ($Rho = 0.372^{**}$). Y no existe relación significativa con la dimensión Remuneraciones justas ($Rho = 0.215$, $p = 0.133 > 0.01$).

Tabla 8.

Correlación Rho de Spearman de la dimensión Recursos Humanos de la variable Relaciones interpersonales y dimensiones de Satisfacción laboral en colaboradores de la Unidad Médico Legal de Lima.

		RT	RJ	CT	RT.E
Recursos Humanos	Coeficiente de Correlación	.496**	.249	.393**	.368**
	Sig. (bilateral)	.000	.081	.005	.009
	N	50	50	50	50

** La correlación es estadísticamente significativa en el nivel 0.01 (Bilateral).

RT = Reto del trabajo. **RJ** = Remuneraciones justas. **CT** = Condiciones de trabajo. **RT.E** = Relación trabajo/empleado.

En esta tabla tenemos los datos de la correlación entre la dimensión Recursos Humanos de la variable de relaciones interpersonales y dimensiones de satisfacción laboral, encontrando que solo existe relación significativa en el nivel de significancia $p < 0.01$ (Bilateral), con las dimensiones Reto del trabajo ($Rho = 0.496^{**}$), Condiciones de trabajo ($Rho = 0.393^{**}$); y Relación trabajo-empleado ($Rho = 0.368$). Y no existe relación significativa con la dimensión Remuneraciones justas ($Rho = 0.249$, $p = 0.081 > 0.01$).

Tabla 9.

Correlación Rho de Spearman de la dimensión Recursos Sociales de la variable Relaciones interpersonales y dimensiones de Satisfacción laboral en colaboradores de la Unidad Médico Legal de Lima.

		RT	RJ	CT	RT.E
Recursos Sociales	Coeficiente de Correlación	.454**	.090	.431**	.251
	Sig. (bilateral)	.001	.532	.002	.079
	N	50	50	50	50

***.* La correlación es estadísticamente significativa en el nivel 0.01 (Bilateral).

RT = Reto del trabajo. **RJ** = Remuneraciones justas. **CT**= Condiciones de trabajo.
RT.E = Relación trabajo/empleador.

En esta tabla tenemos los datos de la correlación entre la dimensión Recursos Sociales de la variable de relaciones interpersonales y dimensiones de satisfacción laboral, encontrando que solo existe relación significativa en el nivel de significancia $p < 0.01$ (Bilateral), con las dimensiones Reto del trabajo ($Rho = 0.454^{**}$) y Condiciones de trabajo, ($Rho = 0.431^{**}$). Y no existe relación significativa con las dimensiones Remuneraciones justas ($Rho = 0.090$, $p = 0.102 > 0.01$) y Relación trabajo-empleado ($Rho = 0.251$; $p = 0.079 > 0.01$).

Tabla 10.

Correlación Rho de Spearman de la dimensión Práctica de Valores de la variable Relaciones interpersonales y dimensiones de Satisfacción laboral en colaboradores de la Unidad Médico Legal de Lima.

		RT	RJ	CT	RT.E
Práctica de Valores	Coeficiente de Correlación	.509**	.234	.441**	.431**
	Sig. (bilateral)	.000	.102	.001	.002
	N	50	50	50	50

***.* La correlación es estadísticamente significativa en el nivel 0.01 (Bilateral).

RT = Reto del trabajo. **RJ** = Remuneraciones justas. **CT**= Condiciones de trabajo.
RT.E = Relación trabajo/empleador.

En esta tabla tenemos los datos de la correlación entre la dimensión Práctica de Valores de la variable de relaciones interpersonales y dimensiones de satisfacción laboral encontrando que solo existe relación significativa en el nivel de significancia $p < 0.01$ (Bilateral), con las dimensiones Reto del trabajo ($Rho = 0.509^{**}$), Condiciones de trabajo ($Rho = 0.441^{**}$); y Relación trabajo-empleado ($Rho = 0.431$). Y no existe relación significativa con la dimensión Remuneraciones justas ($Rho = 0.509$, $p = 0.102 > 0.01$).

3.2. Discusión de resultados

Encontramos similitud con los resultados de León y Pérez, (2019) en la posibilidad que existen relaciones interpersonales tóxicas que afectan considerablemente la satisfacción laboral; ya que como señalamos al inicio el personal algunas veces cuestiona la función de sus compañeros, no acepta los casos que se les encomienda o buscan crear discrepancias entre ellos.

Encontramos coincidencia con el estudio de Ramírez (2018) pues encontramos que existe buena correlación de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, lo cual indicaría que la primera variable ejerce un fuerte impacto en la segunda variable. Al ser un grupo humano disímil, encontramos que las conductas manifiestas del trabajador, frente a sus pares va afectar la productividad organizacional, lo cual puede influir en normas sancionadoras o procedimientos de control no flexibles afectando los aspectos subjetivos implícitos en una situación de inestabilidad.

Encontramos similitud con los resultados de Pacheco y Llerena, (2017); pues también encuentra que existe positiva y significativa correlación entre ambas variables y que promover adecuadas Relaciones interpersonales dentro de la empresa, permitirá elevar la percepción de la satisfacción laboral de sus trabajadores.

3.3. Aporte práctico

El aporte práctico es que se ha dotado de dos instrumentos breves y económicos para realizar evaluaciones sobre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en el área organizacional.

Asimismo, como aporte práctico se tiene un perfil actitudinal respecto a las relaciones interpersonales y los niveles de satisfacción laboral, en los trabajadores de la Unidad Médico Legal de Lima.

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados concluimos que, Si existe correlación estadística significativa entre las variables relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en los trabajadores de la Unidad Médico Legal de Lima, por lo cual se rechaza la Hipótesis nula.

Respecto a la correlación entre la dimensión Recursos Humanos de la variable relaciones interpersonales y las dimensiones de satisfacción laboral, en los trabajadores de la Unidad Médico Legal de Lima, encontramos que existe correlación estadística significativa a un nivel de significancia $p < 0.01$ (bilateral) con las dimensiones de: Reto del trabajo, Condiciones de trabajo y Relación trabajo-empleado; pero no existe relación estadística significativa con la dimensión Remuneraciones justas.

Respecto a la correlación entre la dimensión de Recursos sociales de la variable relaciones interpersonales y las dimensiones de satisfacción laboral, en los trabajadores de la Unidad Médico Legal de Lima, encontramos que existe correlación estadística significativa a un nivel de significancia $p < 0.01$ (bilateral) con las dimensiones de: Reto del trabajo y Condiciones de trabajo; pero no existe relación estadística significativa con las dimensiones Remuneraciones justas y Relación trabajo-empleado.

Respecto a la correlación entre la dimensión de Práctica de Valores de la variable relaciones interpersonales y las dimensiones de satisfacción laboral, en los

trabajadores de la Unidad Médico Legal de Lima, encontramos que existe correlación estadística significativa a un nivel de significancia $p < 0.01$ (bilateral) con las dimensiones de: Reto del trabajo, Condiciones de trabajo y Relación trabajo-empleado; pero no existe relación estadística significativa con la dimensión Remuneraciones justas.

3.1. Recomendaciones

Siendo las dimensiones Remuneraciones justas y Relación trabajo-empleado de Satisfacción Laboral, que no presentan correlación significativa, se recomienda a la Plana Directiva de la Unidad Médico Legal de Lima, implementar mecanismos técnico administrativo para mejorar la percepción de los trabajadores respecto de estas dimensiones.

Se recomienda a la Plana Directiva de la Unidad Médico Legal de Lima implementar mecanismos técnico administrativo para mejorar la percepción de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Unidad Médico Legal de Lima.

REFERENCIAS

- Aliaga, J., y Egoávil, J., (2018) Bateria de Evaluación de postulantes. Global Management Solutions. Lima. Perú.
- Alvarado, M., & Flores, E. (2019). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo-agencia centro 2019. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5017/1/re_admi_mary.alvarado_elsa.flores_relaciones.interpersonales_datos.pdf
- Barrantes, M. (2019). Relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales de la Institución Educativa N° 00536 “Manuel Segundo Del Águila Velásquez”, distrito de Rioja en el año 2014.
- Belkys, E. (2019). *Criterios de Calidad y Rigor en la Metodología Cualitativa*. https://www.researchgate.net/publication/337428163_criterios_de_calidad_y_rigor_en_la_metodologia_cualitativa
- Bisquerra, R. (2013). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona, España: Praxis, Wolters Kluwer.
- Bolaños, J. D. (2015). *Relaciones Interpersonales Docentes y manejo de Conflictos Administrativos Educativos*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Bonilla, C. (2017) Contribución a las relaciones interpersonales en el aula de clase mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). (Tesis de Maestría). Universidad de Tolima. Recuperado de <http://repository.ut.edu.co/handle/001/2010>
- Camacaro, R. (2016). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
- Cárdenas, E. (2018). *Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV-Lima 2016*. repositorio.ucv.edu.pe
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. (1° ed.). Colombia: Académica Española. <https://www.amazon.com/Diagn%C3%B3stico-del-clima-organizacional-Universidad/dp/3844341676>
- Catellanos, L. y Ushiñahua, Y. (2016). *Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio World Light – Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán

Rescatado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4215/Castellanos%20Orrego%20-%20Ushi%F1ahua%20Briones.pdf;jsessionid=E06A37136672E24F6185ECF323CA9F8B?sequence=1>

Chiang, M., Martín, M. J., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (2da ed.). Madrid, España: R. B. Servicios Editoriales S.L. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Chiavenato. I. (2010). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.

Chuquimez, E., y Manchay, A. (2017). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, Hospital Iquitos César Garayar García – Iquitos. Mayo – Diciembre 2016*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2454/TP_ENF_00166_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2018) *Ausentismo. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Universidad Alas Peruanas*. Lima-Perú En Rev Cuid 2018; 9(1): 1973-87 <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>

Flores, M. (2019). *Influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima. Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3529>

Ganoza, C. (2019). *Relaciones Interpersonales y satisfacción laboral*. Artículo de Quantum Talent; Diario El Comercio (07/05/2019);

Gil, F. (2019), Principales problemas del clima laboral. Diario Gestión, edición del 29/04/2019, Lima. Perú.

Hernández, y cols. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F. Mac Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

León, E. & Pérez, M. (2019). Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. Rescatado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4424/1/2.%20relaciones%20interpersonales%20y%20su%20impacto%20en%20la%20satisfaccion%20laboral.pdf>

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*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.Pdf>).

Maxwell, J. (2016). *El poder de las relaciones*. Editorial: Grupo Nelson.

Monge, J. (2015). *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5895/1/Monge_nj.pdf

Morales, E. (2016) *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, 2016*". <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5483>;

Muñoz, N. (2017). "Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015". Lima – Perú. Disponible en: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9f23f51f4551e5812_16dc8c6ca1be651

Pacheco, L. y Llerena, S. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Sur Motors, Arequipa 2017*. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4353>

Ramírez, G. (2018). *Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín – 2018*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Perú. PDF. http://repositorio.ucv.edu.pe/browse?rpp=35&offset=37101&etal=25&sort_by=1&type=title&starts_with=U&order=ASC&locale-attribute=es

Ramírez, I. (2018) *Escalas de Relaciones interpersonales y de satisfacción laboral* Tarapoto. San Martín

Rivera, I. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital "Félix Mayorca Soto" de Tarma, 2015*. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5287/1/River_ri.pdf

Segura, M. (2016). *Las habilidades comunicativas*. Recuperado de: <http://konpalabra.konradlorenz.edu.co/2016/04/lashabilidadescomunicativas-qu%C3%A9-son.html>

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

Sisa, A. (2013). *Las relaciones interpersonales y su incidencia en el clima organizacional*. Ambatos. Recuperado de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7269/1/FCHE-PSI-56.pdf>,

Vásquez, L. (2015). "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015". Tarapoto – Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Vidangos, C. (2017). "Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de Begsa empresa individual de responsabilidad limitada – Puno periodo 2016". Puno – Perú. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4472>

Zupuría, X. (2015). *Relaciones interpersonales, Generalidades*, universidad del país vasco, Biblboa, España. Recuperado por: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11859/vasquez_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS:

Anexo1

Instrumento de Evaluación del Proyecto de Investigación Cuantitativo

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTUDIANTE (ES): ERNALDO EFRAÍN GASTAÑADUÍ REBAZA

TEMA: CALIDAD DE LAS RELACIONES PERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL

LINEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

DOCENTE: DRA. PATRICIA DEL ROCÍO CHAVARRY ISLA

FECHA: 18/08/2020

INDICADORES	NIVEL MÁXIMO POSIBLE A LOGRAR	NIVEL EFECTIVO LOGRADO POR EL INDICADOR
PRESENTACIÓN		
Respetar la estructura del producto observable propuesto.	1.0	
El título es claro y refleja el contenido esencial del tema de estudio.	1.0	
El resumen contiene el tema de investigación, metodología, resultados y conclusiones	1.0	
La introducción incluye los antecedentes del tema, el propósito de la investigación, y los aportes que se brindarán a través de ella	2.5	
El material y métodos realiza la descripción del tipo y/o diseño adecuado de la investigación, así como del método utilizado para llevar a cabo la investigación- También contiene la población y la muestra de estudio.	2.0	
Los resultados se presentan siendo una secuencia lógica en el texto, tablas e ilustraciones (si fueran necesarias), destacando en primer lugar los hallazgos más importantes.	2.0	
La discusión destaca los aspectos más novedosos e importantes, así como la interpretación y análisis de las implicancias de los resultados, estableciendo la articulación y/o la distancia con las investigaciones similares que se han realizado y han sido citadas como antecedentes.	1.5	
Elabora correctamente las conclusiones del trabajo, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.	1.5	
Las referencias se consignan de acuerdo a las normas internacionales, deben contener fuentes académicas de los últimos 07, incluyendo una las publicadas en lengua extranjera.	1.0	
Presenta puntualmente el producto observable.	1.0	
EXPOSICIÓN		
Demuestra dominio temático.	1.5	
Explica en forma clara y coherente.	1.0	
Utiliza los medios y materiales adecuadamente.	1.0	
Responde asertivamente las preguntas formuladas.	1.5	
Total	20	

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

2.1. Escala de Relaciones interpersonales

Instrucciones: Lea con atención cada una de las preguntas planteadas y coloque una **X** debajo de la variante que considere según sea caso.

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

RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que existe una actitud positiva para relacionarse entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que hay una comprensión del comportamiento o sentimiento del compañero?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que la comunicación entre compañeros es clara y entendible?	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que en ambiente laboral existe un estado de ánimo positivo y agradable?	1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que existe camaradería y colaboración entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que el comportamiento de los compañeros genera confianza?	1	2	3	4	5
7	¿Cree usted que siempre haya predisposición entre compañeros para dialogar sobre cualquier tema?	1	2	3	4	5
8	¿Cree usted que existe respeto entre compañeros y hacia los superiores?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que existe solidaridad entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Cree usted que se muestra cordialidad entre compañeros durante la realización de actividades?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que las opiniones o críticas se reciben sin mostrar molestia o disgusto?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que el personal participa activamente de las reuniones y actividades de la institución?	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS

2.2. Escala de Satisfacción Laboral-

Instrucciones

Lea con atención cada una de las preguntas planteadas y coloque una X debajo de la variante que considere según sea caso.

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

RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Ejecuta la tarea asignada de principio a fin con un resultado visible?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que su labor trasciende en el entorno laboral y fuera de este?	1	2	3	4	5
3	¿Se siente con la libertad e independencia necesaria para programar y realizar su trabajo utilizando las herramientas que considere?	1	2	3	4	5
4	¿Recibe información clara y directa acerca de la efectividad de su labor?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que la remuneración que percibe va acorde con sus actividades y cargo laboral?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que es satisfactorio la remuneración, los incentivos y la gratificación a cambio de su labor?	1	2	3	4	5
7	¿Las políticas de ascenso van acorde con las competencias y habilidades que Ud. demuestra en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿La Institución le ofrece la oportunidad para seguir superándose profesionalmente?	1	2	3	4	5
9	¿La institución se preocupa por el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que el trabajo se encuentra debidamente organizado y estructurado por la institución?	1	2	3	4	5
11	¿Considera adecuadas las políticas y formas de supervisión implantadas en la institución?	1	2	3	4	5
12	¿La institución designa sus funciones de acuerdo a sus capacidades y conocimientos?	1	2	3	4	5
13	¿La institución evalúa las competencias laborales, para designarle el puesto adecuado?	1	2	3	4	5
14	¿Cree que se consideran las cualidades del personal para designarle un puesto?	1	2	3	4	5
15	¿Recibe capacitación suficiente que le facilite su adaptación en el puesto laboral asignado?	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Calidad de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral” en esta Unidad Médico Legal de Lima; la misma que consistirá en responder a una encuesta.

Se me ha dado la oportunidad de hacer preguntas, y se me han dado respuestas satisfactorias sobre ellas. De la información recibida he comprendido que:

- Los resultados de la investigación buscan determinar el nivel de relaciones interpersonales en esta Unidad Médico Legal.
- La información que plasme en este instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación asegurándome la máxima confidencialidad.
- Mi participación es voluntaria. Por lo que expreso mi decisión de participar en dicha investigación en fe de lo cual firmo.

Lima, ____ de junio del 2020

Firma

Anexo 4

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

"Año de la Universalidad de la Salud"

Unidad Médico Legal I San Juan de Lurigancho

San Juan de Lurigancho, 25 de junio de 2020

Sr, Ernaldo Efraín Gastañadui Rebaza
Br, En Administración Pública
Auxiliar administrativo UML I SJL

Estimado colaborador:

Sirva la presente para saludarlo muy atentamente y a vez manifestarle mi aprobación para que pueda recolectar los datos necesarios para su proyecto de tesis titulada "CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA UNIDAD MÉDICO LEGAL DE LIMA, 2020"; por lo que debe coordinar con el personal que viene laborando en esta UML, a fin de que, con su consentimiento, le brinden la información requerida.

Deseando el mejor de los éxitos en su proyecto, me despido de usted.

Atentamente



MELBA GARCÍA GAMERO JURADO
MÉDICO RESPONSABLE
División Médico Legal San Juan de Lurigancho
CMP. 36175