

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Relación de la satisfacción laboral con las relaciones interpersonales de los
trabajadores del Molino Don Julio S.A.C., Lambayeque 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Yudigza Marili Tarrillo Condor

ASESOR

Luis Augusto Angulo Bustios

<https://orcid.org/0000-0001-8145-444X>

Chiclayo, 2023

**Relación de la satisfacción laboral con las relaciones
interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C.,
Lambayeque 2020**

PRESENTADA POR
Yudigza Marili Tarrillo Condor

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Valeria Tamara Llontop Hernandez
PRESIDENTE

María De Las Mercedes Elizabeth Vigo Gálvez
SECRETARIO

Angulo Bustios Luis Augusto
VOCAL

Dedicatoria

A Dios por las bendiciones durante toda mi carrera aunque hasta el momento me sigue iluminando, agradezco a mis padres por todo el apoyo brindado en todo este camino recorrido y por seguir apoyándome en mi carrera profesional ,quienes han velado por mi bienestar y educación siendo el apoyo incondicional.

Agradecimientos

Mi agradecimiento a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación de la tesis. A mi asesor Luis Augusto Angulo Bustios por su apoyo y dedicación en la realización de la presente tesis, y por darme la oportunidad de ser guiada y orientada en la realización de la misma. A la gerente general Marleny Rubio Mejía del Molino Don Julio S.A.C, por ayudarme en el desarrollo de este estudio, y por abrirnos las puertas de la empresa para ejecutar mi investigación.

RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DEL MOLINO DON JULIO S.A.C -LAMBAYEQUE 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

20 %	18 %	1 %	11 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3 %
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	ubr.universia.net Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	1library.co Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	Submitted to Universidad del Valle Trabajo del estudiante	1 %

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	16
Resultados y discusión	21
Conclusiones	30
Referencias	33
Anexos.....	35

Resumen

Los empleados insatisfechos laboralmente pueden exhibir malos manejos de las relaciones con sus pares o superiores en su ámbito laboral, convirtiéndose ello en el problema principal abordado en la presente investigación. Esta realidad llevó a plantear como objetivo principal determinar la relación de la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C., en Lambayeque - 2020. Para ello se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo formada por 41 colaboradores de la empresa y para medir las variables satisfacción laboral y relaciones interpersonales se hizo uso de los cuestionarios de (Putti, Aryee, & Phua, 1990) y de Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008). Los hallazgos mostraron que la satisfacción laboral estuvo relacionada positivamente con las relaciones interpersonales, siendo la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, con la relación subordinado-supervisor y con la remuneración las que evidenciaron mayor incidencia en las relaciones interpersonales.

Palabras clave: satisfacción laboral, relaciones interpersonales, gestión de personal

JEL: M1, M10, M12

Abstract

Employees dissatisfied at work may exhibit mismanagement of relationships with their peers or superiors in their work environment, making this the main problem addressed in this research. This reality led to the main objective of determining the relationship of job satisfaction and interpersonal relationships of the workers of Molino Don Julio S.A.C., in Lambayeque - 2020. For this, a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional design were used. The sample consisted of 41 employees of the company and to measure the variables job satisfaction and interpersonal relationships, the questionnaires of (Putti, Aryee, & Phua, 1990) and of Chiang, Salazar, Huerta and Núñez (2008) were used. The findings showed that job satisfaction was positively related to interpersonal relationships, being satisfaction with the way in which they perform their work, with the subordinate-supervisor relationship and with remuneration those that showed the highest incidence in interpersonal relationships.

Keywords: job satisfaction, relationships, personnel management

JEL: M1, M10, M12

Introducción

En los últimos años estudios dan a conocer que las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral dentro de las organizaciones son las que afectan directamente al mundo laboral, ya que sin estas variables no existirá la asociación entre las personas y al no compartir este vínculo social hará que no se desenvuelvan mejor en su lugar de trabajo y presente una insatisfacción laboral. (Sánchez Trujillo & García Vargas, 2017)

Info Capital Humano (2016), dio como resultado que el 76% de peruanos respondieron de manera negativa ante la interrogante ¿Eres feliz en tu trabajo?, por otro lado, el 22% manifestó no sentirse retado por el trabajo, el 20% un inadecuado clima laboral presente, el 19% por la falta de liderazgo de sus directivos, el 12% por la remuneración y el 10% por la incapacidad de la empresa de reconocer sus logros alcanzados, de lo que se deduce la infelicidad de los empleados en su centro de trabajo.

Por otro lado, en la empresa Molino Don Julio S.A.C, ubicada en la ciudad de Lambayeque, dedicada a comercializar, acopiar, reprocesar y el pilado de arroz, lleva catorce años operando en el mercado Lambayecano. En una entrevista exploratoria en dicha empresa se encontraron los siguientes indicios como los procesos no tan claros, indicaciones brindadas confusas en algunas áreas, ausencia de retroalimentación por parte de los jefes de cada área, y sanciones muy frecuentes más no de reforzamiento o ánimo, también se observó que existen medios de comunicación como correo empresarial y un grupo de WhatsApp utilizados para dar a conocer requerimientos y actividades que se tienen que realizar, y así mismo para que los trabajadores informen el cumplimiento de sus actividades pero estos medios poco se usan debido que en algunos casos no se cumple con las ordenes brindadas y en muchas veces los trabajadores no tiene un respuesta por parte de sus jefes y por último la falta de dialogo de decisiones y disposiciones de la alta directiva repercuten en la labor diaria.

De la situación problemática antes mencionada, se planteó la pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C., Lambayeque 2020?

Por ello se propuso como objetivo general determinar la relación de la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Don Julio S.A.C de la ciudad de Lambayeque 2020 así mismo cuenta con objetivos específicos tales como: Identificar cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C., Lambayeque e Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C., Lambayeque y determinar la correlación entre las dimensiones de la satisfacción

laboral con las dimensiones de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C., Lambayeque.

La presente investigación pretende contribuir con información actual y útil para los encargados de dicha empresa, brindando información de la relación de la satisfacción laboral con las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa, con la finalidad que puedan desarrollar acciones o programas sobre las relaciones interpersonales para que contribuyan a mejorar la satisfacción laboral del personal que se desempeña en esta organización.

Revisión de literatura

Según Lemma (2019) en su estudio tuvo como objetivo determinar los efectos de las relaciones interpersonales sobre la satisfacción laboral de los empleados. El método que utilizó el investigador es el cuestionario desarrollado por Vokic y Hernaus (2004) y se utilizó la medida del Índice de Satisfacción Laboral (JSI) desarrollada por Schriesheim y Tsue (1980) los resultados obtenidos es que la relación interpersonal tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral tanto de los supervisores como compañeros de trabajo por lo tanto se deben preparar mecanismos para minimizar la insatisfacción de los empleados y la gerencia debe garantizar que los empleados tengan una relación interpersonal saludable en el trabajo para evitar la sensación de insatisfacción. Por otro lado, en la investigación Birgisdóttir (2019) tuvo como objetivo confirmar la relevancia de la interacción entre trabajadores, subordinados y superiores. Para hacer el cuestionario, los investigadores se familiarizaron con las escalas existentes, como el índice descriptivo del trabajo (Roznowski, 1989) y para medir la satisfacción laboral fue en relación con la escala presentada por (Macdonald y MacIntyre, 1997). Los resultados mostraron que una buena relación entre subordinados y superiores se correlacionaba con una mayor satisfacción laboral. También, Moñux (2016) el objetivo de su investigación fue saber cómo es la interacción comunicativa entre las enfermeras del hospital en relación a las habilidades de comunicación e interacción interpersonal, desarrolladas en sus relaciones de trabajo, el estudio fue de método cualitativo se entrevistó a 21 enfermeras del hospital entre 29 y 55 años que trabajan en diferentes salas. Se obtuvieron como resultados de estudio que destacan la necesidad de ampliar las habilidades de comunicación de las enfermeras para aumentar la satisfacción laboral.

Según Ribeiro, Souza y Tonini (2016) en su investigación tuvieron como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral atribuida, percibida por los profesionales de enfermería y analizar los niveles de satisfacción de los empleados, con un método descriptivo, el estudio se realizó utilizando el índice de Satisfacción Laboral (IWS) para evaluar a un total de 348 trabajadores. Como resultado se observó una discrepante insatisfacción laboral entre las enfermeras de oncología quienes referían la falta de tareas en las que el acompañamiento de sus jefaturas estaba presente, cuya falta de interacción a nivel personal explicaría estos hallazgos. Moreno, Chang y Romero (2018) tuvieron como objetivo analizar la satisfacción de los trabajadores de las Pyme dedicadas a la exportación de empresas de Barranquilla, Colombia. Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, el diseño del estudio fue no experimental, para lo cual se realizó un censo integrado por las 19 Pyme exportadoras. Los datos fueron procesados mediante la utilización de medidas de tendencia central, evidenciándose que los

indicadores por debajo de la media establecida corresponden a la variedad de trabajo, reconocimiento por desempeño que realizan, seguridad, estabilidad en su trabajo, oportunidades de desarrollo y comunicación entre compañeros de trabajo; mientras que los indicadores referidos al salario, estructura y flexibilidad laboral alcanzaron los niveles de mayor satisfacción laboral. Se concluye, que los efectos globalizadores en este sector de exportación, exigen que las organizaciones colombianas definan estrategias enfocadas a potenciar la satisfacción en los atributos del trabajador, dado que el recurso humano se constituye en un indicador más importante de competitividad.

Lachowski , Florek, Zagórski, & Lachowska (2018) el objeto de la investigación fue evaluar las relaciones interpersonales de los empleados así como indicar los factores que inciden en el nivel de satisfacción de las personas ,el método de enfoque cuantitativo, el resultado del estudio mostró un nivel alto de satisfacción con relación a las relaciones interpersonales en los empleados . Asimismo Del Toro (2015) en su estudio se tiene como objetivo destacar la necesidad de fomentar adecuadas relaciones interpersonales en las personas de servicios con respecto a los clientes para lograr el éxito de las organizaciones que brindan servicios, el método es de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental se aplicó un cuestionario para la población estudiada, como resultado se obtuvo que para alcanzar la excelencia durante el servicio es, ser empático con los clientes, tener la habilidad para satisfacer el ego de las personas, apreciarlos, ser atentos y dar la sensación de estar en el lugar indicado al hacerlos sentir importantes , todos estos beneficios psicológicos mostrados no todos los empleados son capaces de satisfacer en su desempeño laboral.

Bases teóricas

Satisfacción Laboral

Según Melía & Peiró (1989) la satisfacción laboral está asociado a como las personas ven su lugar de trabajo. Es decir, se define como un sentimiento interno que se manifiesta por desarrollo afectivo y/o cognitivo de lo experimentado en su trabajo es decir que tienen resultados favorables o desfavorables.

Locke (1976) da a conocer que la satisfacción es una situación en donde la persona manifiesta una emoción positiva o placentera es decir esto se da de los resultados percibidos de sus experiencias que han obtenido en su trabajo.

Garmendia y Parra (1993) la satisfacción está siempre pendiente a que las necesidades sean solventadas por una remuneración, una ganancia y autorrealización. Una persona se sentirá

satisfecha cuando experimenta sentimientos positivos cuando ven que los sus resultados son cubiertos por recompensas aceptables.

Según Juneja (2015) La satisfacción de los empleados desempeña un papel esencial para motivar a los empleados a entregar su mejor nivel y también conduce a un ambiente positivo en el lugar de trabajo. Es así que refiere formas de mejora de la satisfacción de los empleados en cuanto a asignar trabajo a las personas según su experiencia, área de interés y especialización, pues si espera que un tipo de marketing haga justicia en un perfil de cuentas, seguramente se desmotivará, lo que eventualmente afectaría su desempeño. Requiere discutir con los empleados en el momento de su incorporación solo sobre qué perfil les conviene más para evitar confusiones más adelante. Las áreas de responsabilidad clave deben comunicarse a los empleados con mucha claridad desde el primer día. Si los empleados trabajan en algo en lo que son mejores, no solo estarían contentos y satisfechos, sino que también obtendrían mejores resultados. Además, se debe considerar el evitar la sobrecarga laboral de manera que el trabajo pueda distribuirse equitativamente entre todos. Del mismo modo se debe buscar promover una cultura laboral saludable que aliente a los empleados a hablar entre ellos, discutir entre ellos y trabajar como una sola unidad, no para ellos sino para la organización. De hecho, es responsabilidad de la gerencia hacer que sus empleados se den cuenta de que todos son parte de una sola familia y que es una tontería luchar entre ellos y crear problemas innecesarios entre ellos. La posibilidad de establecer esos vínculos genera que estén satisfechos con sus trabajos y también que trabajen con total dedicación. Por otro lado, el dar amplias oportunidades de crecimiento a los empleados, pues los empleados pierden interés en el trabajo, en el momento en que no tienen nada nuevo que hacer. Se les debe dar nuevas asignaciones, nuevos desafíos, nuevos roles para que puedan aprender algo interesante todos los días, pues una presión innecesaria para conseguir objetivos poco realistas genera desmotivación y es causa de problemas en las relaciones que tienen con sus superiores. Finalmente, se debe considerar que una adecuada compensación y la puntualidad en ello genera mayores índices de satisfacción laboral.

En esta investigación se tomaron las seis dimensiones del modelo pertenece a Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008):

Satisfacción por el trabajo en general

Se define como una buena sensación en su entorno laboral, es decir es la actitud que presenta el empleado con respecto a su trabajo tanto con sus superiores, su compensación, con la actividad en la que mejor se desenvuelve y con la manera en que se dan las relaciones entre sus pares y sus jefes (Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008), siendo por tanto la satisfacción laboral multicausada, tanto por las relaciones interpersonales con la jefatura y con los colegas (Luthans, 2008), y uno de los componentes fundamentales de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal (Tan y Lim, 2004).

Por ello se planteó la siguiente hipótesis:

Hipótesis 1 (H1): La satisfacción con el trabajo en general está correlacionada positivamente con las relaciones interpersonales.

De otro lado, la satisfacción con el ambiente físico del trabajo establece la satisfacción con la infraestructura que percibe y está referida al área donde se realiza su actividad laboral, al aseo, el buen alumbrado y aireación del lugar donde se opera. De hecho, García (2009) manifiesta que la apreciación y valoración de los trabajadores en relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), la relación entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), alteran las relaciones e inciden en las reacciones de actitudes de los subordinados, tanto de manera positiva como negativa, por lo cual modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la empresa. Ante ello se planteó la siguiente hipótesis:

Hipótesis 2 (H2): La satisfacción con el ambiente físico del trabajo está correlacionada positivamente con las relaciones interpersonales.

Otro aspecto de la satisfacción tiene que ver con la forma en que se realiza el trabajo, definido como la buena percepción y conductas positivas frente a la ejecución de dichas actividades, lo que está asociado a la comodidad que tienen los trabajadores al momento de ser supervisados por sus empleadores, la buena conexión que existe entre ellos. Asimismo, también está relacionado con la comodidad aportada en el empleo, donde el trabajador al momento de realizar sus actividades se va a sentir comprometido y a gusto internamente, donde pueda elegir libremente la actividad en que mejor se desenvuelva y por el desempeño en la cantidad de trabajo productivo que haga (Chiang et. al., 2008). Ello permitió plantear la siguiente hipótesis:

Hipótesis 3 (H3): La satisfacción con la forma en que realiza el trabajo está correlacionada positivamente con las relaciones interpersonales.

Las oportunidades de desarrollo ocasionan una impresión favorable al auge personal y progreso del empleado en su lugar de trabajo, al percibir la preocupación que la empresa muestra por la capacitación y formación de su personal, lo cual genera una mejor relación con sus superiores (Robbins y Judge, 2013). También está relacionado con la percepción del trato justo por parte de la organización que brinda buena formación y esto permite que se sientan partícipes en la toma de decisiones que hay en la organización. Ello llevó a plantear la siguiente hipótesis:

Hipótesis 4 (H4): La satisfacción con las oportunidades de desarrollo está correlacionada positivamente con las relaciones interpersonales.

En cuanto a la satisfacción con las remuneraciones y prestaciones se considera el cumplimiento de actividades laborales, incentivos económicos que brinda la organización, convenios, remuneraciones y la instrucción que reciben, entendiendo que la política salarial es uno de los aspectos más importantes de una organización, considerándose como el centro de las relaciones de intercambio entre personas y organizaciones (Palma, 2010). Según Urquijo (2013), el trabajador se interesa en invertir trabajo, esfuerzo personal, dedicación, habilidades, conocimientos, si recibe la retribución adecuada, del mismo modo que las empresas se interesan en invertir compensación para los trabajadores, si reciben contribuciones que le permitan alcanzar sus objetivos, lo que favorece un trabajo en conjunto mejorando las relaciones entre trabajadores y superiores al verse ambos retribuidos. Es así como se planteó la siguiente hipótesis:

Hipótesis 5 (H5): La satisfacción con las remuneraciones está correlacionada positivamente con las relaciones interpersonales.

De otro lado, la satisfacción con la relación subordinado – supervisor, se conoce como el agrado que siente el trabajador de tener una buena comunicación con su superior. El buen trato que la empresa pretende dar a sus trabajadores a través de las citadas prácticas de RRHH puede quedar sin impacto si el alto directivo no cuida de sus empleados, si no evidencia de una forma más cercana las buenas intenciones de la empresa. Está encargado de brindar apoyo emocional,

ofrecer información y consejos (Wayne et al., 1997) y tratar de forma justa a sus subordinados. Las investigaciones desarrolladas han demostrado que los trabajadores que mantienen buena relación con sus jefes obtienen mayores niveles de rendimiento, de satisfacción y de compromiso (Liden et al., 2000), desarrollan comportamientos extra rol (más allá de las obligaciones estrictas del puesto) (Wayne, et al., 1997) y tienen menor intención de renunciar a su trabajo (Ansari et al., 2004). Por lo mencionado anteriormente, se plantea la siguiente hipótesis de investigación:

Hipótesis 6 (H6): La satisfacción con la relación subordinado-supervisor está correlacionada positivamente con las relaciones interpersonales.

Relaciones interpersonales

Se refleja con la comunicación entre dos o más personas, este vínculo se entiende de una manera que, un individuo conoce la vida personal de otra y de la misma manera su opuesto. La comunicación entre individuos o interpersonales es diferente a las relaciones intrapersonales, esta se define con la relación que se establece de manera personal que tiene como cualidad conocerse a uno mismo es decir a su yo individual. (Gaméz & Marrero Hernández, 2015).

Silveira (2014) manifiesta que las relaciones interpersonales son interacciones eficientes que se establecen entre dos o más individuos esto da como resultado un ambiente positivo para la comunicación, expresión de emociones e ideas, por otro lado se refiere al aprendizaje en conjunto, donde las interacciones constituyen a un desarrollo personal, profesional, buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y a la satisfacción.

Martínez (2017) estableció que el tener una buena relación con los compañeros y trabajar en equipo no es solo una cualidad exigida en el lugar de trabajo. Es evidente que la mayoría de tiempo de la vida una persona la pasa dentro de una organización realizando diferentes actividades, trabajando con personas que presentan diferentes cualidades y personalidades y se sabe que se debe tener comunicación con los colegas como fruto de las labores que se ejecutan en el puesto de trabajo y de la estrecha conexión con las distintas áreas funcionales de la organización.

A continuación, se describen las cuatro dimensiones de la confiabilidad propuestas en el modelo de (Putti, Aryee, & Phua, 1990).

La Relación con mis compañeros de trabajo, que considera este tipos de relaciones de confianza entre compañeros de trabajo como esenciales para la prevalencia de equipos de

trabajo y los comportamientos proactivos (Groysberg & Abrahams, 2006). También, la relación con mi inmediato superior, considera que los superiores inmediatos juegan un papel importante en la vida laboral cotidiana de una organización ya que, paralelamente a las funciones de la alta gerencia o dirección, también tienen autoridad oficial para dirigir y evaluar las actividades de los colaboradores (Jablin, 1979). Por otro lado, en cuanto a la relación con alta gerencia, los autores Lippitt & Lewin (1938) estudiaron tres estilos de dirección en las organizaciones:

Estilo autocrático o autoritario: Describe a un dirigente que tiende a dar órdenes, dictar métodos de trabajo, criticar bajo un carácter subjetivo y personal, tomar decisiones unilaterales y limitar la participación del grupo de colaboradores.

Estilo democrático o participativo: se describe como al directivo como una persona que le gusta involucrar a sus trabajadores en la toma de decisiones, delegar la autoridad, motivar a la participación en la decisión de métodos y metas establecidas en el trabajo, empleando la retroalimentación como una oportunidad para guiar a sus subordinados .

Estilo Laissez-Faire o políticas laxas: No mucho utiliza su poder, si es que lo hace, da a sus empleados una gran cantidad de independencia o autonomía en sus actividades que realizan. El director no interviene en la asignación de tareas, solo se dedica a comentar o valorar las labores que realizan sus trabajadores, cuando se le pregunta.

Finalmente, la relación con la organización en general establece que las relaciones interpersonales están asociadas a la cooperación, que es al mismo tiempo la participación de todos los que integran una organización en la búsqueda de satisfacción tanto laboral como organizacional (Sabo, 1996). Por todo ello se planteó la siguiente hipótesis.

Hipótesis 7 (H7): La satisfacción laboral está correlacionada positivamente con las relaciones interpersonales.

Materiales y métodos

El enfoque se dio de manera cuantitativa porque la medición de las dimensiones fue de forma numérica que ayudó a ver si existe relación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores. La investigación fue de nivel descriptivo- correlacional ya que se buscó describir la presencia de relación entre ambas variables estudiadas y se identificaron las características de estas. Por su tipo fue aplicada porque se utilizan conocimientos adquiridos y al mismo tiempo se crea nueva información para conocer la realidad. El diseño del estudio fue no experimental porque durante el proceso de investigación y recolección de datos no se manipularon o alteraron las variables, solo se observaron y de corte transversal debido a que los datos que se recopilaron fueron en un tiempo único.

El estudio se orientó a una población compuesta por 41 trabajadores distribuidos en las diferentes áreas tales como: área de recepción, área de secado industrial, área de control de calidad, área de producción y área de almacenamiento que se encuentran en la organización, por ser una población de tamaño pequeño se consideró muestra censal.

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, la variable de relaciones interpersonales se trabajó con las cuatro dimensiones propuestas en el modelo de (Putti, Aryee, & Phua, 1990) compuesto por 37 ítems y el de Satisfacción Laboral se tomaron los seis factores del modelo de Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) compuesto por 19 ítems.

El análisis de la fiabilidad del instrumento exhibió valores que indicaron su consistencia para ser aplicado.

Tabla 1

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Elementos	Apreciación
Satisfacción con el trabajo en general	0.982	10	Excelente
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	0.971	7	Excelente
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	0.969	6	Excelente
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	0.976	7	Excelente
Satisfacción con la relación subordinado-supervisor	0.974	4	Excelente
Satisfacción con la remuneración	0.954	3	Excelente
Relación con mis compañeros de trabajo	0.945	3	Muy bueno
Relación con mi inmediato superior	0.966	9	Excelente
Relación con la alta gerencia	0.912	3	Muy bueno
Relación con la organización en general	0.901	4	Muy bueno

En el procedimiento de la investigación se recibió el apoyo del Gerente general Marleny Rubio Mejía que brindó el permiso y los nombres de los trabajadores en cómo se encontraban registrados en Facebook, Correo Electrónico y WhatsApp para hacer llegar la encuesta online y de los trabajadores de la empresa, que proporcionaron la información desarrollando las encuestas planteadas.

En cuanto al procesamiento se realizó una prueba piloto a 20 trabajadores del molino Carmelita que cumplió con los requisitos de la muestra, las pruebas estadísticas basadas en la confiabilidad y validez del instrumento se tuvo como resultado de 0.98 en el Alfa de Cronbach al medir la Satisfacción laboral y 0.95 en cuanto a la variable Relaciones interpersonales. Los

datos recolectados fueron procesados creando una base de datos en el programa Microsoft Excel 2016 y además se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 22, la cual permitió traducir y analizar los datos en información relevante para el presente estudio.

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Relaciones interpersonales	Relación con mis compañeros de trabajo	confianza	Escala likert 1=muy poco, 2= poco, 3=algo, 4= bastante, 5=mucho
		trabajo en equipo	
		mecanismo de comunicación	
	Relación con mi inmediato superior	confianza	
		honestidad	
		apertura de escucha	
		respeto de opiniones	
		resolución de problemas y protección	
		motivación	
		cortesía	
	relaciones de trabajo		
	Relación con alta gerencia	confianza	
		sinceridad	
satisfacción laboral			
Relación con la organización en general	Interacción verbal		
	Cooperación		
	integración		
Satisfacción Laboral	Satisfacción por el trabajo en general	S. Con Supervisión y participación	Escala de Likert
		S. Con las Remuneración y prestaciones	
		S. Intrínseca con el trabajo	
		S. Con las relaciones interpersonales	
	S. Con el ambiente físico del trabajo	S. Con el ambiente físico del trabajo	
	S. Con la forma en que realiza su trabajo	S. Con la supervisión y la participación	
		S. Intrínseca con el trabajo	
		S. Con la cantidad de producción en el trabajo	
	S. Con las oportunidades de desarrollo	S. Con la supervisión y la participación	
		S. Con la remuneración y prestaciones	
S. Con la cantidad de producción en el trabajo			
S. con la relación subordinado - supervisor	S. Con la supervisión y la participación		
S. Con la remuneración.	S. Con las remuneración y prestación		

Fuente: Basado en (Putti, Aryee, & Phua, 1990) y Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008)

Tabla 3

Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Dimensiones/ Variables	Indicadores/ Operacionalización
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C. - Lambayeque 2020?	<p>Objetivo general Determinar la relación de la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C en la ciudad de Lambayeque en el año 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C en la ciudad de Lambayeque en el año 2020.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C en la ciudad de Lambayeque en el año 2020.</p> <p>Determinar la correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C., Lambayeque.</p>	Existe relación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Molino Don Julio S.A.C	Satisfacción Laboral	
			Satisfacción por el trabajo en general	S. Con supervisión y participación S. con las remuneraciones y prestaciones S. Intrínseca con el trabajo S. con las relaciones interpersonales
			Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	S. con el ambiente del trabajo
			Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	S. con la supervisión y la participación S. Intrínseca con el trabajo S. con la cantidad de producción en el trabajo
			Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	S. con la supervisión y la participación S. con la remuneración y prestaciones S. con la cantidad de producción en el trabajo
			Satisfacción con la relación subordinado – Supervisor	S. con la supervisión y la participación
			Satisfacción con la remuneración	S. con la remuneración y prestación
			Relaciones Interpersonales	
			Relación con mis compañeros de trabajo	Confianza Trabajo en equipo

Mecanismo de comunicación

Relación con mi inmediato superior	<p>Confianza Honestidad Apertura de escucha Respeto de opiniones Resolución de problemas y protección Motivación Cortesía Relaciones de trabajo</p>
Relación con alta gerencia	<p>Confianza Sinceridad Satisfacción laboral</p>
Relación con la organización en general	<p>Interacción verbal Cooperación integración</p>

<p>Enfoque/ Diseños de Investigación: Cuantitativo, no experimental, de corte transversal</p>	<p>Población/Muestra Está constituida por 41 trabajadores de la empresa Molino Don Julio S.A.C, muestra censal.</p>	<p>Instrumentos de recolección La recolección de datos se realizó mediante la técnica de encuestas y el instrumento a utilizar será el cuestionario.</p>	<p>Procedimiento: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Lugar Molino Don Julio S.A.C Permisos necesarios Gerente General: Rubio Mejía Rosa Marleny Tiempo de duración. Dichas encuestas se realizaron en el transcurso de un mes. Medio virtual Los cuestionarios se hicieron llegar mediante Facebook, Correo Electrónico y WhatsApp a los trabajadores.</p>	<p>Procesamiento de la información: Los datos recolectados fueron procesados mediante una base de datos en el programa Microsoft Excel 2016 y además se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 22, lo cual permitió traducir y analizar los datos en información relevante para el presente estudio.</p>
--	--	---	--	--

Resultados y discusión

Objetivo específico: Identificar cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C en la ciudad de Lambayeque en el año 2020.

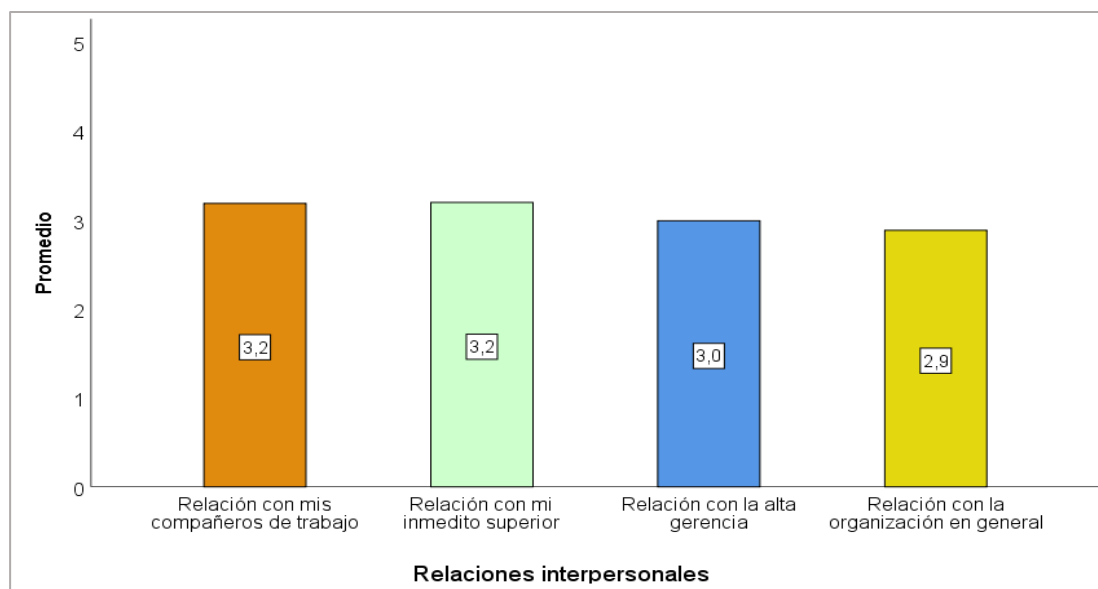


Figura 1. Relaciones interpersonales - dimensiones

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Molino Don Julio.

Se observó que hubo una media puntuación en relaciones interpersonales, de manera especial se evidenció una mejor valoración en la relación con sus pares y con sus jefes inmediatos lo que era de esperarse dado que la relación con la gerencia y con las demás áreas no es muy frecuente y no existe mucha interacción con ellos.

Tabla 4

Escala de calificación de Relaciones interpersonales

Relaciones interpersonales	Puntuación media
Mala	1.00 – 2.33
Regular	2.34 – 3.66
Buena	3.67 – 5.00

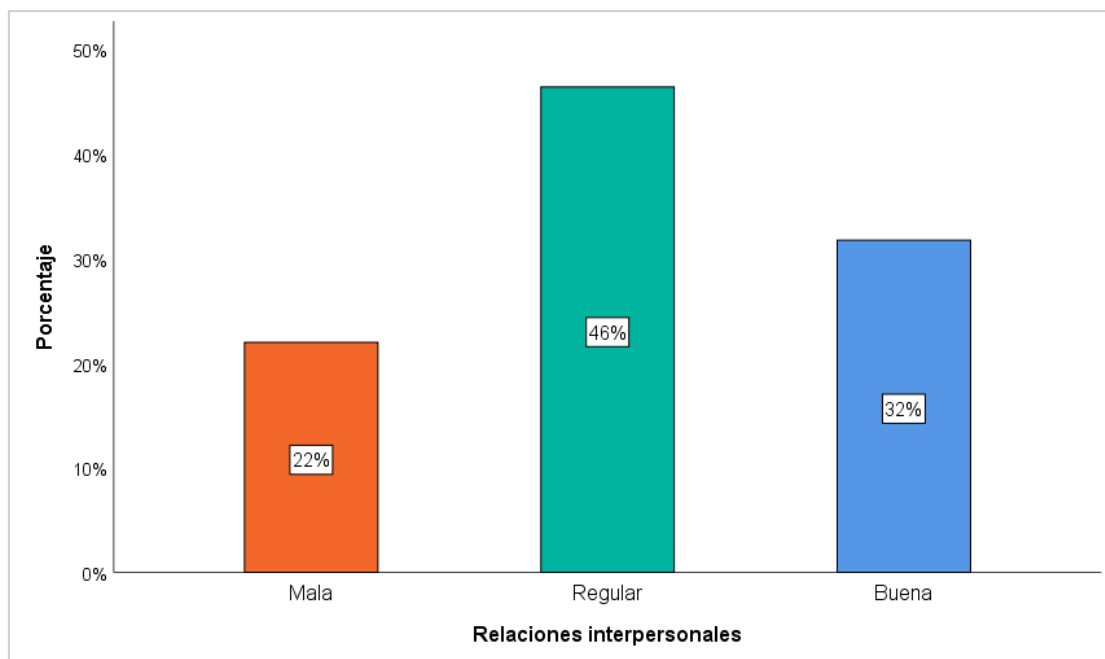


Figura 2. Nivel de relaciones interpersonales

El análisis efectuado permitió determinar la presencia predominante de un manejo regular de las relaciones interpersonales, con un 46% de los colaboradores cuya valoración la ubican de ese modo. Estos datos ponen en evidencia que existen oportunidades de mejora en el manejo de las relaciones interpersonales de los colaboradores, sobre todo en la confianza que el personal pueda percibir de la alta gerencia, para poder mejorar los canales de comunicación, dado que en ocasiones no se escuchan las diferentes opiniones que se tiene, ello tiene también un efecto en el desempeño puesto que al sentirse escuchados percibirán que tienen voz también en las decisiones que estén relacionadas con la labor que efectúan, lo cual aún no se da en la empresa. Otro aspecto que se evidencia en el 22% de colaboradores que indicaron que las relaciones interpersonales son malas, es el hecho de que usualmente no se les hace partícipes de las metas de la organización con lo cual no conoce cómo su trabajo contribuye de manera directa a la consecución de los objetivos organizacionales.

Objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C en la ciudad de Lambayeque en el año 2020.

Tabla 5

Escala de calificación de la Satisfacción laboral

Nivel de Satisfacción laboral	Puntuación media
Insatisfecho	1.00 – 2.70
Moderadamente satisfecho	2.71 – 4.40
Satisfecho	4.41 – 6.00

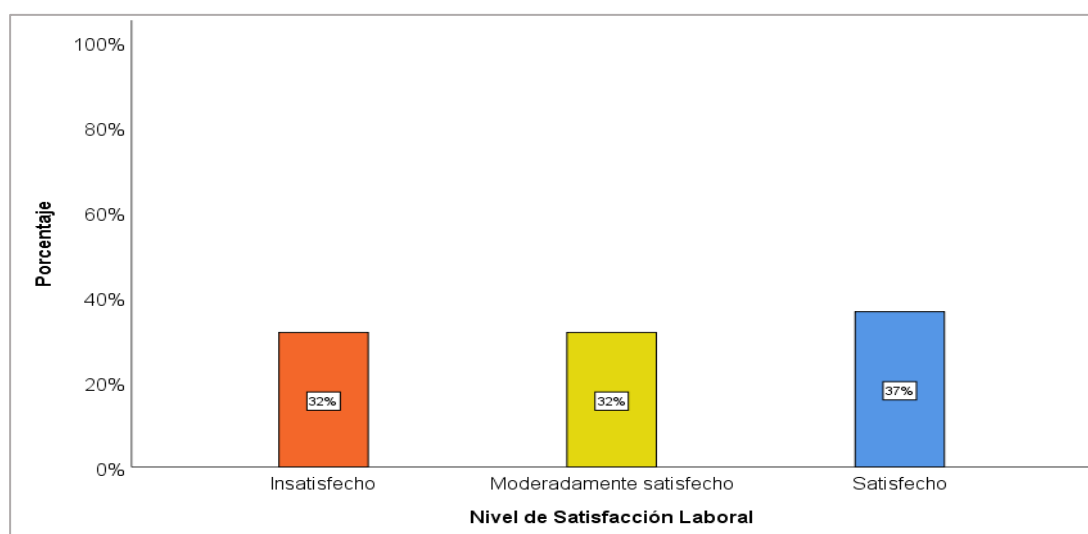


Figura 3. Nivel de Satisfacción laboral

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Molino Don Julio.

Cuando se analizó la satisfacción laboral de los trabajadores se encontró que un porcentaje similar mostró estar insatisfecho o moderadamente satisfecho lo que dio claras evidencias de posibilidades de mejora en este aspecto.

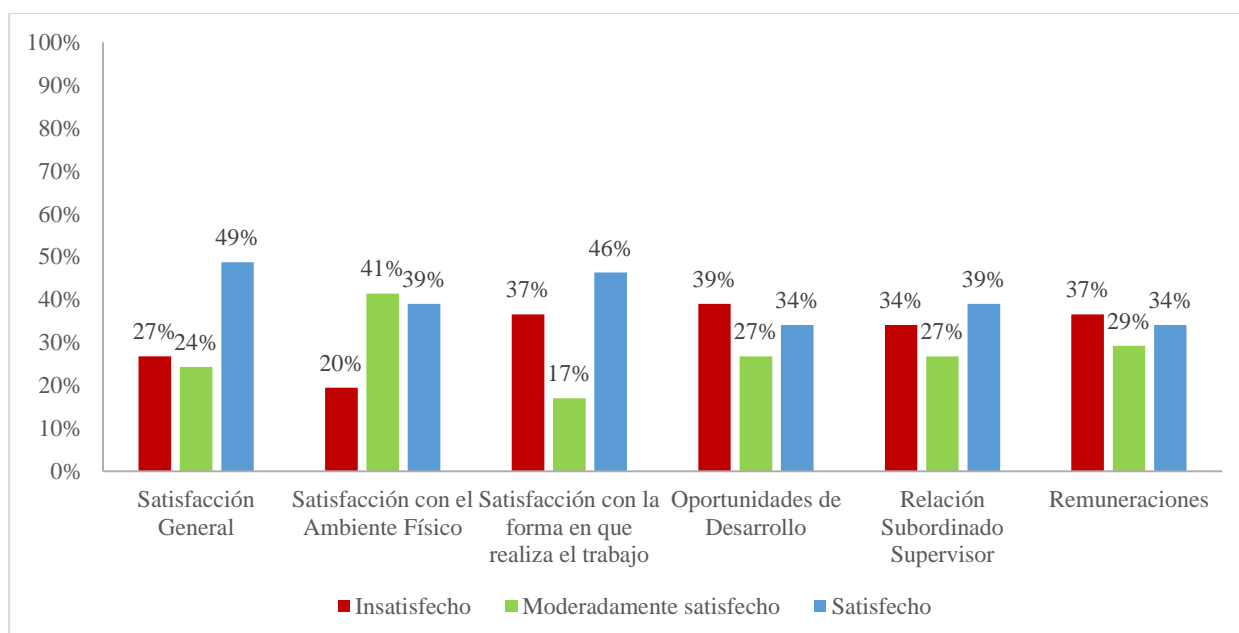


Figura 4. Satisfacción laboral - dimensiones

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Molino Don Julio.

Un análisis al interior de esta variable mostró que hubo mayor insatisfacción respecto a las oportunidades de desarrollo que consideran no se dan de manera constante, así como en los aspectos referidos a remuneraciones que sienten que no están de acuerdo con el esfuerzo que realizan. Otro aspecto que generó insatisfacción es el hecho de no tener claras las metas que deben alcanzar. La dimensión supervisor y subordinado también mostró algunos porcentajes importantes de insatisfacción dados por situaciones en las que los subordinados refieren sentir la presión del trabajo, pero sin la guía y acompañamiento que esperarían tener de sus superiores inmediatos.

Objetivo específico: Determinar la correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C., Lambayeque.

			Relación con mis compañeros de trabajo	Relación con mi inmediato superior	Relación con la alta gerencia	Relación con la organización en general
Rho de Spearman	Satisfacción por el trabajo en general	Coeficiente de correlación	,543**	,538**	,484**	,429**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,001	,005
		N	41	41	41	41
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Coeficiente de correlación	,664**	,634**	,606**	,565**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	41	41	41	41
	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Coeficiente de correlación	,753**	,813**	,637**	,619**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	41	41	41	41
	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Coeficiente de correlación	,612**	,540**	,497**	,400**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,001	,010
		N	41	41	41	41
	Satisfacción con la relación subordinado-supervisor	Coeficiente de correlación	,722**	,750**	,546**	,609**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	41	41	41	41
	Satisfacción con la remuneración	Coeficiente de correlación	,728**	,674**	,649**	,568**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	41	41	41	41

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Molino Don Julio.

Se halló que niveles mayores de satisfacción en el personal generan mejores relaciones interpersonales, dada la relación positiva entre estas dimensiones. Se tuvo que al percibir mayor satisfacción con el ambiente en el que trabajan está relacionado con mejores relaciones con los compañeros, los superiores y en general con la organización, puesto que al estar satisfecho con el entorno hay mayor predisposición por mantener un mejor trato con todos. Asimismo, si el colaborador se encuentra satisfecho con su trabajo y con el saber qué metas debe ir alcanzando estaría también relacionado con una mejor relación con sus jefes inmediatos, al percibir el acompañamiento de ellos. El sentirse satisfecho con que la empresa les de oportunidades de mejora, aprendizaje y desarrollo profesional tiene relación con su trato y cómo se relaciona con sus compañeros

al sentir el crecimiento profesional y desarrollo personal que busca. De manera general mayores índices de satisfacción laboral revelan una mejor disposición a procurar relaciones adecuadas en todo ámbito de la empresa.

Objetivo Principal: Determinar la relación de la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Don Julio S.A.C de la ciudad de Lambayeque 2020

Tabla 6

Correlación de las dimensiones de la Satisfacción laboral y las Relaciones interpersonales

		Relaciones Interpersonales	
Rho de Spearman	Satisfacción por el trabajo en general	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,575** ,000 41
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,675** ,000 41
	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,791** ,000 41
	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,582** ,000 41
	Satisfacción con la relación subordinado-supervisor	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,724** ,000 41
	Satisfacción con la remuneración	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,723** ,000 41

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

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Molino Don Julio.

En el análisis de correlación se pudo determinar que son la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, con la relación subordinado-supervisor y con la remuneración, las dimensiones que más impacto positivo tienen en las relaciones interpersonales, mientras que la satisfacción con el ambiente físico, con las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el trabajo en general también muestran tener un efecto positivo en las relaciones interpersonales aunque en menor grado, sin embargo en general se observó que la satisfacción laboral en todas sus dimensiones contribuyen a generar mejores indicadores de relaciones interpersonales.

Tabla 7

Correlación entre Satisfacción laboral y Relaciones interpersonales

			Satisfacción Laboral	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 41	,765** ,000 41
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,765** ,000 41	1,000 . 41

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

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Molino Don Julio.

Finalmente, se determinó de manera general, que hay relación positiva entre la satisfacción laboral de los empleados y la forma en que llevan sus relaciones interpersonales, ello determina que mientras que más satisfechos se encuentren los trabajadores se podría esperar mejores relaciones interpersonales en todos los niveles de la organización, sea con sus compañeros de trabajo, sus superiores y en general con la organización en su conjunto.

Tabla 8

Resumen de hipótesis

Hipótesis	Estadístico Sigma	Decisión
H1: La satisfacción por el trabajo en general se correlaciona positivamente con las relaciones interpersonales.	0.000	Se acepta la hipótesis de investigación.
H2: La satisfacción con el ambiente físico del trabajo se correlaciona positivamente con las relaciones interpersonales.	0.000	Se acepta la hipótesis de investigación.
H3: La satisfacción con la forma en que realiza su trabajo se correlaciona positivamente con las relaciones interpersonales.	0.000	Se acepta la hipótesis de investigación.
H4: La satisfacción con las oportunidades de desarrollo se correlaciona positivamente con las relaciones interpersonales.	0.000	Se acepta la hipótesis de investigación.
H5: La satisfacción con la relación subordinado-supervisor se correlaciona positivamente con las relaciones interpersonales.	0.000	Se acepta la hipótesis de investigación.
H6: La satisfacción con la remuneración se correlaciona positivamente con las relaciones interpersonales.	0.000	Se acepta la hipótesis de investigación.

H7: La satisfacción laboral se correlaciona positivamente con las relaciones interpersonales.	0.000	Se acepta la hipótesis de investigación.
---	-------	--

En cuanto al objetivo de identificar cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C en la ciudad de Lambayeque, se encontró una mayor valoración en los aspectos asociados a la relación con sus pares y sus jefes inmediatos, y considerando que éstas son las áreas en las cuales existe mayor interacción, el manejo adecuado de estos factores se esperaría estén generados por mayores índices de satisfacción laboral (Ribeiro, Souza y Tonini, 2016). La percepción en general de los colaboradores es que existe un manejo regular de las relaciones interpersonales en el Molino, en las diferentes dimensiones, tanto en su trato con sus compañeros como con los directivos, lo que sugiere la necesidad de mejora de las habilidades de comunicación en aras de lograr una mayor satisfacción en los colaboradores (Moñux, 2016), además de permitir relaciones interpersonales que favorezcan la comunicación y con ello el desarrollo personal (Silveira, 2014), así como enfatizar relaciones interpersonales que se asocien a la cooperación para conseguir la satisfacción laboral y de la organización (Sabo, 1996).

Con relación a identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C., se halló un porcentaje levemente mayor de colaboradores que se mostró satisfecho laboralmente, mientras que porcentajes similares dieron evidencia de parcial satisfacción e insatisfacción, siendo estos en un total de 64%. Un análisis al interior de este concepto mostró que los índices más altos de insatisfacción estuvieron asociados a la falta de oportunidades de desarrollo o crecimiento profesional dentro de la organización, así como el aspecto remunerativo y la relación del personal con sus superiores, de quienes sienten presión por la consecución de objetivos que no tienen claros y en los que consideran no sentirse acompañados por sus jefes inmediatos (Ribeiro, Souza y Tonini, 2016). De hecho, se esperaría que las empresas establezcan estrategias para la mejora de la satisfacción de su personal, identificando los factores del empleo, entendiendo que el recurso humano se constituye en su factor más importante para hacer las empresas más competitivas (Moreno, Chang y Romero, 2018). De hecho, se considera que cuando se han solventado las necesidades que tienen los colaboradores, esta experimenta sentimientos positivos (Garmendia y Parra, 1993) y además conduce a generar ambientes positivos en su ambiente de trabajo (Juneja, 2015).

Finalmente, al analizar la correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio,

se halló correlaciones positivas en todas sus dimensiones, entendiendo con ello que mayores niveles de satisfacción laboral de los colaboradores se correlacionaba con mejores relaciones interpersonales (Birgisdóttir, 2019), en ese análisis la satisfacción con su ambiente de trabajo, con las instalaciones, con sus superiores, con su remuneración y con el trabajo en general está demostró estar asociado a mejores relaciones interpersonales, resultados parcialmente consistentes con los hallazgos de Lachowski et. al. (2018) quienes obtuvieron altos niveles de satisfacción en cuanto a sus relaciones interpersonales, las cuales demostraron que inciden en su nivel de satisfacción, siendo esto un aspecto clave para el éxito de la organización. De ello, se constata que la satisfacción es un concepto multicausal afectado por las relaciones interpersonales con sus jefes y con sus compañeros (Luthans, 2008), pero también se consideran importantes el espacio en el que se desenvuelve su trabajo, en tanto se ha demostrado que tiene un efecto en las reacciones de comportamiento de los empleados, pudiendo tener un impacto negativo o positivo (García, 2009).

Conclusiones

En la búsqueda de identificar cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C. en la ciudad de Lambayeque, se halló que las relaciones debidas a interacción con sus compañeros de trabajo y con sus jefes inmediatos recibieron una mayor calificación por parte del personal, sin embargo, la evaluación de las dimensiones relacionadas a su comunicación con los directivos del molino recibió una menor valoración.

Por cuanto el presente estudio buscó identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C., se encontró indicadores de niveles altos de satisfacción laboral en el personal, aunque estos porcentajes solamente fueron levemente mayores a los porcentajes en los que se halló parcial satisfacción e insatisfacción, siendo la falta de oportunidades de desarrollo, junto a las remuneraciones y la relación con sus superiores, las dimensiones que fueron asociadas a esta insatisfacción, tal como lo halló Ribeiro, Souza y Tonini (2016) estudio en que la falta de acompañamiento de los directivos en cuanto a su personal mostró ser causante de los altos niveles de insatisfacción.

En tanto, se buscó determinar la correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Molino Don Julio S.A.C., Lambayeque, se encontró que todos los aspectos referidos a la satisfacción

del personal tienen una correlación positiva con las relaciones interpersonales, lo que estableció que la búsqueda de alcanzar mayores niveles de satisfacción laboral en cuanto al ambiente en el que se desenvuelve su labor, en la forma en que realiza su trabajo, el poder brindarles mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo ocasiona que mejoren las relaciones interpersonales, tanto entre los mismo colaboradores como sus jefes. Asimismo, se halló que un colaborador que se encuentra satisfecho con la forma en que se realiza su trabajo exhibe mejores relaciones personales con sus jefes inmediatos pues se mantiene constantemente acompañado de la supervisión asertiva para mejorar su desempeño.

El presente estudio buscó determinar la relación de la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Don Julio S.A.C., en Lambayeque, 2020; donde se encontró una relación positiva entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales, lo que dejó en evidencia la necesidad de afrontar aquellos aspectos que pueden ocasionar bajos niveles de satisfacción en el personal como el aspecto remunerativo, las oportunidades de desarrollo y la comunicación con directivos como lo mencionado por (Moñux, 2016), en aras de mejorar las relaciones interpersonales en la institución lo que a largo plazo tendrá impacto en su desempeño.

Recomendaciones

A la gerente general de la empresa, la señora Marleny Rubio Mejía, el fomento de la comunicación con sus colaboradores, buscando mecanismos que brinden al empleado la percepción de cercanía de sus directivos, tales como reuniones periódicas en las que los empleados tengan la libertad de referir sus opiniones en cuanto a las actividades que desarrollan en la empresa, de modo que se establezca oportunidades de brindar propuestas para mejorar el desempeño en su trabajo y las relaciones entre sus compañeros y supervisores.

Del mismo modo, la gerencia general, debe contemplar incentivos a los colaboradores, tales como reconocimientos públicos al personal que cumple con las metas establecidas de modo que se pueda aumentar su satisfacción laboral, la que redundará en mejores relaciones interpersonales.

Al administrador de la empresa, establecer capacitaciones en el personal en el que se aborden dinámicas de trabajo en equipo para favorecer la experiencia del empleado en el trabajo cooperativo, así como brindar oportunidades de formación según el área en la que se desempeña de manera que se establezca un plan de capacitación según las necesidades de los colaboradores y del puesto en el que trabajan.

Asimismo, la gerencia general y al administrador pueden implantar reuniones periódicas en las que brinden información acerca de los logros de la empresa y hacer partícipes a su personal compartiendo el éxito con sus empleados.

A los jefes de área, establecer comunicación directa con sus colaboradores en la búsqueda de las capacitaciones que pudieran ser de su interés y que redunden en su rendimiento en la empresa, de modo que se pueda coordinar esfuerzos para establecer el seguimiento de los planes de capacitación.

Referencias

- Ansari, M., Kee, D., & Aafaqi, R. (2004). Fairness of human resource management practices, leader-member exchange and organizational commitment.
- Lachowski, S., Florek, M., Zagórski, J., & Lachowska, B. (2018). Satisfaction with interpersonal relations among employees of State Forests in Poland. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine*.
- Birgisdóttir, B. (2019, mayo). The Impact of Interpersonal Relationships within the Workplace on Job Satisfaction among Employees in Iceland. 19. Retrieved from <https://skemman.is/bitstream/1946/33191/1/interpersonalrelationships-jobsatisfaction.pdf>
- Del Toro Cabrera, A. (2015). Gestión de las relaciones interpersonales para lograr el éxito en la empresas de servicio. *Dialnet*, 83.
- Gaméz, E., & Marrero Hernández, H. (2015). Bases cognitivas y motivacionales de la capacidad humana para las relaciones interpersonales. *Anuario de Psicología*, 239-260.
- Garmendia, J. A., & Parra Luna, F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos*. Madrid-España: Taurus.
- Inf Capital Humano. (2016). Retrieved from <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Jablin, F. (1979). *Superior-subordinate communication*. Psychological Bulletin.
- Juneja, P. (2015). Interpersonal Relationship. *Management Study Guide*.
- Lemma Lodisso, S. (2019, marzo 6). Los efectos de la relación interpersonal en la satisfacción laboral de los empleados: el caso del Departamento de Educación, ciudad de Hawassa. *IOSR Journal of Business and Management*, 27.
- Lewin, K., & Lippitt, R. (1938). An Experimental Approach to the Study of and Democracy. *American Sociological Association Stable*.
- Martínez, R. A. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *realidad empresarial*, 38.
- Melía, J., & Peiró. (1989). La Medida de la Satisfacción Laboral. *Millars*, 77.
- Moñux Lapeña, Y. (2016). Interpersonal relations and nurses' job satisfaction through knowledge and usage of. *ResearchGate*, 23.
- Putti, J., Aryee, S., & Phua, J. (1990). Organization Communication Relationship. *Group & Organization Studies*, 44.
- Ribeiro da Silva, V., de Souza Velasque, L., & Tonini, T. (2016). Job satisfaction in an oncology nursing team. *Brasileira de Enfermagem Reben*, 8.

- Sabo, D. (1996). Organizational Analysis of Healthy Interpersonal Dynamics and Teacher Participation. *Journal of School Leadership*.
- Salviera, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid : ALBA Editorial.
- Sánchez Trujillo , M. G., & García Vargas, D. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Redalyc*.
- Vega Chiang, M. M., Salazar Botello, M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Scielo*.

Anexos

1. Constancia de autorización de datos



MOLINO DON JULIO S.A.C
Servicio de Pilado y Comercialización de Arroz

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Chiclayo, 13 de junio del 2020

Profesor
Mgtr. Eduardo Llatas Rivas
Director de Escuela de Administración de empresas
Presente

Por medio del presente hacemos constar que se autoriza al estudiante **Yudigza Marili Tarrillo Cóndor**, del VIII Ciclo de Administración de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, realizar su trabajo de investigación en esta empresa, permitiéndole llevar a cabo el correspondiente recojo de información para fines de dicha investigación, por un período mínimo de 18 meses consecutivos de acuerdo al desarrollo del curso de Tesis I, II y III en los años 2020 y 2021, según su cronograma de actividades.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente

Gte Marleny Rubio Mejia
DNI 40870510

Encuesta para la variable de Relaciones Interpersonales.

9. Relación con mis compañeros de trabajo

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy poco	poco	algo	Bastante	Mucho
38. Confío en mis compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Mis compañeros de trabajo se llevan bien entre sí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. La relación con mis compañeros de trabajo es satisfactoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Relación con mi inmediato superior

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy poco	poco	algo	Bastante	Mucho
41. Confío en mi inmediato superior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. Mi inmediato superior es honesto conmigo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. Mi inmediato superior me escucha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. Me siento libre de estar en desacuerdo con mi inmediato superior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. Puedo decirle a mi inmediato superior cuando las cosas andan mal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. Mi inmediato superior me halaga cuando hago un buen trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. Mi inmediato superior es amistoso con sus subordinados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. Mi inmediato superior entiende mis necesidades laborales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. Mi relación con mi inmediato superior es satisfactoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Relación con alta gerencia

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy poco	poco	algo	Bastante	Mucho
50. Confío en la alta gerencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. La alta gerencia es sincera en sus esfuerzos de comunicarse con los empleados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. Mi relación con la alta gerencia es satisfactoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Relación con la organización en general

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy poco	poco	algo	Bastante	Mucho
53. Mi organización fomenta las diferencias de opinión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Tengo voz en las decisiones que afectan mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. Influyo en las operaciones de mi unidad o departamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. Soy parte del cumplimiento de metas de mi organización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios