



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL
Y DERECHO

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICOLOGO(A)

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA: El apoyo de los superiores en las relaciones interpersonales como
base de la satisfacción laboral

Autores:

Srta. JULIANA ELIZABETH JIMÉNEZ LEÓN
Sr. JAVIER MESÍAS VÉLIZ QUITUISACA

Tutor:

Mgtr. JOHANA ESPINEL GUADALUPE

Milagro, Septiembre 2019
ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, PhD.
RECTOR
Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo, JIMÉNEZ LEÓN JULIANA ELIZABETH en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Proyecto de Investigación modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Proyecto de Investigación realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación ESTUDIOS BIOPSIICOSOCIALES DE GRUPOS VULNERABLES DE LA POBLACIÓN (ÁREA ORGANIZACIONAL) 2019 de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 30 de septiembre de 2019



JIMÉNEZ LEÓN JULIANA ELIZABETH
Autor 1
C.I: 0940360084

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejo, PhD.
RECTOR
Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo, VÉLIZ QUITUISACA JAVIER MESÍAS en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Proyecto de Investigación modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Proyecto de Investigación realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación ESTUDIOS BIOPSIICOSOCIALES DE GRUPOS VULNERABLES DE LA POBLACIÓN (ÁREA ORGANIZACIONAL) 2019 de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 30 de septiembre de 2019


VÉLIZ QUITUISACA JAVIER MESÍAS
Autor 2
C.I: 0922336342

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERONICA en mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación, elaborado por los estudiantes JIMÉNEZ LEÓN JULIANA ELIZABETH y VÉLIZ QUITUIACA JAVIER MESÍAS cuyo tema de trabajo de Titulación es EL APOYO DE LOS SUPERIORES EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES COMO BASE DE LA SATISFACCION LABORAL, que aporta a la Línea de Investigación ESTUDIOS BIOPSIOSOCIALES DE GRUPOS VULNERABLES DE LA POBLACIÓN (ÁREA ORGANIZACIONAL) 2019 previo a la obtención del Grado PSICOLOGO(A) ; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Proyecto de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 30 de septiembre de 2019



ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERONICA
Tutor
C.I: 0913610945

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Mgtr. Espinel Guadalupe Johana Verónica

Mgtr. Álvarez Cadena Kerly Angela

Mgtr. Aguilar Pita Diana Vicky

Luego de realizar la revisión del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título (o grado académico) de PSICOLOGA presentado por la estudiante JIMÉNEZ LEÓN JULIANA ELIZABETH

Con el tema de trabajo de Titulación: EL APOYO DE LOS SUPERIORES EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES COMO BASE DE LA SATISFACCION LABORAL.

Otorga al presente Proyecto de Investigación, las siguientes calificaciones:

Estructura	[60]
Defensa oral	[40]
Total	[100]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) Aprobado

Fecha: 30 de septiembre de 2019

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos		Firma
Presidente	Espinel Verónica	Guadalupe	Johana <u>Johana Espinel J.</u>
Secretario (a)	Álvarez Angela	Cadena	Kerly <u>Kerly Cadena</u>
Integrante	Aguilar Vicky	Pita	Diana <u>Diana Aguilar Pita</u>

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Mgtr. Espinel Guadalupe Johana Verónica

Mgtr. Álvarez Cadena Kerly Angela

Mgtr. Aguilar Pita Diana Vicky

Luego de realizar la revisión del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título (o grado académico) de PSICOLOGO presentado por el estudiante VÉLIZ QUITUISACA JAVIER MESÍAS

Con el tema de trabajo de Titulación: EL APOYO DE LOS SUPERIORES EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES COMO BASE DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

Otorga al presente Proyecto de Investigación, las siguientes calificaciones:

Estructura	[60]
Defensa oral	[40]
Total	[100]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado)

Aprobado.

Fecha: 30 de septiembre de 2019

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos		Firma
Presidente	Espinel Verónica	Guadalupe Johana	<u>Johana Espinel</u>
Secretario (a)	Álvarez Angela	Cadena Kerly	<u>Kerly Cadena</u>
Integrante	Aguilar Diana	Pita Diana	<u>Diana Aguilar Pita</u>

vi

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo investigativo en primer lugar a Dios, nuestros padres, nuestros familiares y docentes formativos, por todo el apoyo que nos han brindado en el transcurso de este camino lleno de esfuerzo para cumplir esta meta que es convertirnos en profesionales a carta cabal.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por guiarme y bendecirme a lo largo de mi carrera permitiéndome llegar hasta aquí.

En segundo lugar, agradezco a mis padres Diana y William por su infinito apoyo durante todas y cada una de las etapas de mi vida.

En tercer lugar, a mi docente Mgs. Johana Espinel por su apoyo durante toda mi carrera y siempre mostrarse dispuesta a ayudarme y guiarme.

Por último, a mi compañero Javier Véliz por siempre brindarme su apoyo emocional e intelectual durante toda mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias primero a Dios por darme las fuerzas necesarias para no rendirme en el gran camino de convertirme en un profesional.

Les agradezco a mis abuelos Marcos y Gladys por ser el apoyo incondicional y por su educación correcta y moral con la que me han formado hasta la actualidad.

A mis padres Rosa y Javier por su apoyo incondicional en mi formación profesional y por no desistir en su ayuda para lograr esta meta.

A mis familiares los cuales me han dotados de los valores y la humildad que son necesario para esta profesión.

A mi docente Mgs. Johana Espinel por su ayuda generosa ante las controversias que se presentaban en el camino de mi preparación y por el gran apoyo que ha sido tanto en conocimiento como en su parte humanitaria.

Les agradezco a los docentes de la carrera de psicología, los cuales con su conocimiento y ayuda he podido formarme de mejor manera y poder ser un profesional que sepa dar solución a los problemas de la comunidad en general.

Por último, a mi compañera de investigación Juliana Jiménez la cual me ha ayudado en todo el transcurso de la carrera, por su apoyo tanto afectivo como intelectual.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	ii
DERECHOS DE AUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN...	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
Descripción del tema y planteamiento del problema.....	5
Objetivo de la investigación	6
Justificación	7
MARCO TEÓRICO.....	8
Definiciones	8
Antecedentes	9
METODOLOGIA	14
Población y Muestra.....	14
Instrumentos.....	14
Hipótesis	15
RESULTADOS OBTENIDOS.....	16
CONCLUSIONES	21
RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24

Bibliografía	24
ANEXOS	1

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Resultados de Escala de Habilidades Sociales.	18
Gráfico 2: Resultados del Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12	19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos de género.....	16
Tabla 2: Datos de edades.....	16
Tabla 3: Estado civil.....	17
Tabla 4: Tipo de contrato	17
Tabla 5: Antigüedad en el trabajo.....	18
Tabla 6: Área de trabajo	18
Tabla 7: Correlación entre el Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12 y la Escala de Habilidades Sociales.....	20

El apoyo de los superiores en las relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral

RESUMEN

En la presente investigación se lleva a cabo el análisis y evaluación del apoyo de los superiores en las relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral, considerándolo como un punto fundamental para el desarrollo personal del colaborado y de las organizaciones, cifras de ENEMDU de junio del 2013, muestra que existe deterioro en satisfacción correspondiente a subempleados con 68% y en el año 2019 hasta la fecha actual se ha realizado solo un estudio a nivel cantonal sobre la satisfacción y las relaciones interpersonales. El objetivo de esta investigación es identificar la relación existente entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral mediante la aplicación de herramientas de medición para mejorar el desarrollo de las organizaciones. La metodología parte de una investigación cuantitativa, correlacional y descriptiva, de corte transversal. La cual se llevó a cabo bajo un diseño correlacional. En donde su población fue la ciudad de Milagro provincia del Guayas-Ecuador en donde la muestra seleccionada fue de 130 trabajadores en el cual primero se evaluó con una escala de satisfacción laboral S10/12 de (Meliá & Peiró, 1989) con un alfa de Cronbach de ,918 junto con un cuestionario de relaciones interpersonales (Gismero, Escala de Habilidades Sociales, 2010) con un alfa de Cronbach ,908. En los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales principalmente en tres puntos de satisfacción como son: los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, la proximidad y frecuencia con que es supervisado y por último la forma en que sus supervisores juzgan su tarea. En conclusión comparando los distintos estudios previamente realizados por (García & Forero, 2014); (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013) (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2015) (Yanez, 2006) con la presente

investigación, los autores han confirmado con sus resultados lo significativo que es el apoyo de los superiores en relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral debido a que, si existe una buena relación interpersonal entre superiores y colaboradores aumentara de manera positiva la satisfacción laboral, hipótesis previamente planteada en la investigación y confirmada por la misma.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción laboral, Relaciones interpersonales, Colaboradores, Organización.

The support of superiors in interpersonal relationships as a basis for job satisfaction

ABSTRACT

In the present investigation, the analysis and evaluation of the support of superiors in interpersonal relations is carried out as a basis for job satisfaction, considering it as a fundamental point for the personal development of the collaborator and organizations, figures of ENEMDU of June 2013, shows that there is deterioration in satisfaction corresponding to underemployed with 68% and in the year 2019 until now there has been only a study at the cantonal level on satisfaction and interpersonal relationships. The objective of this research is to identify the relationship between interpersonal relationships and job satisfaction through the application of measurement tools to improve the development of organizations. The methodology is based on a quantitative, correlational and descriptive, cross-sectional investigation. Which was carried out under a correlational design. Where its population was the city of Milagro province of Guayas-Ecuador where the selected sample was 130 workers in which it was first evaluated with a S10 / 12 job satisfaction scale of (Meliá & Peiró, 1989) with an alpha of Cronbach de, 918 together with an interpersonal relationship

questionnaire (Gismero, 2010) with a Cronbach's alpha, 908. The results show that there is a correlation between job satisfaction and interpersonal relationships mainly in three points of satisfaction such as: the objectives, goals and rates of production that must be achieved, the proximity and frequency with which it is supervised and finally the how your supervisors judge your task. In conclusion comparing the different studies previously carried out by (García & Forero, 2014); (National Institute of Statistics and Census, 2013) (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2015) (Yanez, 2006) with this research, the authors have confirmed with their results how significant the support of superiors in relationships is interpersonal as the basis of job satisfaction because, if there is a good interpersonal relationship between superiors and collaborators, the job satisfaction will increase in a positive way, hypothesis previously raised in the research and confirmed by it.

KEY WORDS: work satisfaction, Relationships, Collaborators, Organization.

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

Locke (1976); Brief (1998) “consideran la satisfacción como un estado emocional y afectivo”, mientras George & Jones (1999) la relacionan con los sentimientos. Por otro lado, Yanez (2006) en su investigación da como resultado que a través de las relaciones interpersonales se desarrolla más la confianza entre los trabajadores para obtener un clima de integridad. Mostrándonos que estos dos puntos en la que se basa esta investigación es necesario seguir analizándolas para poder obtener mayor información de la misma y a su vez un aporte para el desarrollo laboral.

En la investigación realizada por (García, Gabari, & Idoate, Evaluación de satisfacción laboral en docentes de FP-FOL de Navarra, 2014) en España demostraron que un 17,1% está muy insatisfecho con sus superiores, el

17.1% está insatisfecho, el 40% le es indiferente y el 25.8% están satisfecho con su relación interpersonal con sus superiores, (Yañez, Carmona, & Ripoll, 2010) en su investigación realizada en Perú a 321 colaboradores dio como resultado que un 47.01% de esa población tenían una buena relación interpersonal con sus superiores mientras que un 52.99% se encuentra insatisfecho.

Una investigación de este tipo es fundamental dentro y fuera de las empresas debido a que ayuda a conocer cómo se desarrollan las relaciones interpersonales dentro de una organización, George & Jones (1999) mencionan que “la satisfacción en el trabajo está relacionada con el grado de conformidad del recurso humano con el entorno de trabajo”. Es decir que los colaboradores sentirán un buen nivel de satisfacción si existe una buena relación con el entorno de trabajo lo cual no solo con lleva el puesto en el que se elabora sino también en su relación con los demás colaboradores.

La teoría de la autodeterminación y la motivación intrínseca propuesta por Deci & Ryan (2008) sobre mencionan que “es una necesidad psicológica básica tener relaciones interpersonales significativas con otros y si estas se satisfacen genera en las personas motivación intrínseca y satisfacción”. Esta teoría nos demuestra que es una necesidad primordial mantener relaciones interpersonales buenas con nuestros pares y superiores, debido a que esto va a influir de manera significativa en el desenvolvimiento de los trabajadores y satisfacción tanto personal como laboral del individuo.

En la investigación realizada por Yañez, Carmona, & Ripoll (2010) en la herramienta que utilizaron el 47.01% de su muestra dio como resultado que tenían una buena relación interpersonal con los superiores. En base a los resultados obtenidos por los autores antes mencionados pudimos observar que existe un 52,99% de la muestra que no tiene una buena relación

interpersonal con los superiores, dándole gran importancia a la necesidad del continuo estudio de esta problemática.

En el capítulo 1 de esta investigación se encuentra el marco teórico donde se muestran distintos tipos de definiciones de otros autores sobre satisfacción laboral y relaciones interpersonales y teorías que son fundamentales para sustentar la investigación y antecedentes de otros estudios que aportan a la investigación

En el capítulo 2 se aborda todo lo referente a la metodología donde se habla del tipo de investigación, población y muestra, instrumentos utilizados tales como la escala de habilidades sociales Gismero (2010) y cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de Meliá & Peiró (1989), hipótesis planteadas dentro de la investigación y operacionalización de las variables.

En el capítulo 3 se presentan los resultados obtenidos de la investigación con sus gráficas para una mejor visualización y la correlación realizada entre los resultados de ambos instrumentos utilizados.

En el capítulo 4 y último se muestra las conclusiones a las que se llegó al analizar los resultados de la investigación realizada y sus respectivas recomendaciones acorde a cada una de las conclusiones establecidas.

Descripción del tema y planteamiento del problema

“los resultados de la ENEMDU de junio de 2013, el menor porcentaje causado por alguna razón de deterioro en satisfacción corresponde a subempleados con 68%.” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013) basándonos en estudios previamente realizados a nivel nacional se ha observado que existe un bajo nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de los diferentes tipos de empresas tanto públicas como privadas.

En el año 2019 hasta la fecha actual se ha realizado solo un estudio a nivel cantonal sobre la satisfacción y las relaciones interpersonales. En el estudio realizado por León & Pérez (2019) sobre las relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral. Es una investigación de tipo documental y no ofrece cifras exactas de la situación laboral que está pasando actualmente en la ciudad de Milagro.

Es por esto que esta investigación se centra en las relaciones interpersonales debido a que, las relaciones interpersonales son un punto fundamental para mantener una buena comunicación entre pares y jefes creando así un ambiente más a gusto para los colaboradores, es por este motivo que es indispensable que exista una buena relación interpersonal entre todos los trabajadores de la organización para con ello poder conseguir una mayor satisfacción dentro de la empresa.

Objetivo de la investigación

Objetivo general

Identificar la relación existente entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral mediante la aplicación de herramientas de medición para mejorar el desarrollo de las organizaciones.

Objetivos específicos

- Analizar el nivel de satisfacción laboral para conocer cómo se desarrolla dentro de las empresas.
- Analizar el nivel de relaciones interpersonales.
- Analizar la relación entre satisfacción laboral y las relaciones interpersonales para mejorar el desarrollo de las organizaciones.

Justificación

En base a un estudio realizado en el 2012, de los 16,39 millones de habitantes del Ecuador de los cuales el 7,9 millón de habitantes pertenecen a la población económicamente activa, de los cuales existe un porcentaje del 33.1% (2,61 millones) de personas que se encuentran satisfechas con su trabajo (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013) mientras que en el (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013) en su informe de ENEMDU los trabajadores subempleados tienen un 68% de insatisfacción. Las cifras antes mencionadas muestran la gran problemática que viene existiendo a lo largo de los años en Ecuador.

Es por este motivo que se ha decidido realizar este tipo de investigación debido a que, más del 50% de nuestra población económicamente activa se siente insatisfecha por diversas razones siendo una de estas razones las relaciones interpersonales, las cuales son un punto fundamental dentro del desarrollo tanto personal como empresarial y que sin embargo no ha sido tomada en cuenta como base de la satisfacción laboral, en la actualidad solo se ha podido encontrar una tesis de carácter documental realizada por León & Pérez (2019) la cual no demuestra cifras de esta problemática.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

Definiciones

Según Sánchez, Sánchez, Cruz, & Sánchez (2014) define a la satisfacción como “Un constructo multidimensional ya que en la explicación de este concepto influyen multitud de factores o variables”. Es decir que dentro de la satisfacción laboral influyen diversos factores que ayudan a que este aumente o disminuya.

Guest & Conway (2002) definen a la satisfacción laboral como “Una relación positiva entre el estado del contrato psicológico y la satisfacción laboral, el compromiso, la motivación y las relaciones positivas entre empleados”. Este autor menciona que existe diversos factores que influyen en la satisfacción como lo son la motivación y las relaciones interpersonales positivas entre los colaboradores.

Anaya & López (2015) definen que “La satisfacción laboral en la literatura científica es una relación afectiva al trabajo o un estado emocional derivado de la evaluación del propio trabajo”. Es decir que la satisfacción es un estado emocional en la que el colaborador se siente bien o mal con su puesto de trabajo.

Ramírez (2019) define las relaciones interpersonales como “un buen clima laboral en que las personas se sienten cómodas y satisfechas con su trabajo y se centran en las actividades a que se dedica la empresa”. Es decir que mientras exista un buen ambiente dentro del trabajo y el colaborador este satisfecho con su trabajo existirá una buena relación interpersonal con los demás colaboradores.

Murillo (2004) Menciona que las relaciones interpersonales “Son los principios que guían las relaciones entre los individuos, para regular sus

problemas, identificar las normas de interacción entre personas y grupos, pudiendo ser agradables o desagradables”. Este autor refiere que son las normas que ayudan a los colaboradores a interactuar con sus pares para que exista un desarrollo negativo o positivo dependiendo del tipo de relación.

Para Moreno & Perez (2018) “el ser humano es un ser social, quien durante su vida construye relaciones que le permiten apreciar la vida, en todos los contextos, incluyendo el laboral”. Según este autor el ser humano desde su nacimiento es un ser social, siendo para él muy importante relacionarse en todos los ámbitos de su vida y no puede descartarse el área laboral como uno de estos.

Antecedentes

Sánchez et al. (2014) refieren que “El origen del análisis de la satisfacción en el trabajo, como variable relevante en el estudio de los recursos humanos y del comportamiento organizacional, se debe a Hoppock, que en 1935 escribió su libro *Job Satisfaction*”. En base a lo anteriormente mencionado se puede observar que desde el año 1935 o antes se tomaba en cuenta dentro de las empresas la satisfacción laboral.

Locke (1976); Brief (1998) consideran la satisfacción como un estado emocional y afectivo, George & Jones (1999) la relacionan con los sentimientos. Estos autores hacen referencia a que la satisfacción dentro de la empresa no solo tiene relación con lo externo dentro de la misma, sino que interviene también lo intrínseco como son las emociones y los sentimientos por lo tanto se puede considerar que las relaciones interpersonales según los autores intervienen de manera significativa en la satisfacción laboral de los empleados.

Según García, Peiró, & Soro (2003) en su libro “Observatorio de la Inserción Laboral de los Jóvenes: 1996-2002” menciona que “una actitud global de

carácter más o menos positivo ante diferentes aspectos de la experiencia laboral. Esa actitud implica una apreciación de la situación del trabajo en diferentes aspectos considerados y del grado en que esa situación responde a las expectativas y aspiraciones"

Existen varias teorías relacionadas con la satisfacción laboral como la propuesta por Deci & Ryan (2008) que se basa en “la autodeterminación y sobre la motivación intrínseca”, estos autores mencionan que es una necesidad psicológica fundamental el tener relaciones interpersonales que sean significativas con otros y si estas son positivas se genera en las personas una motivación intrínseca y a su vez la satisfacción en sus labores.

En esta investigación se ha dado importancia a “La teoría de los dos factores” (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959). Debido a que el instrumento utilizado dentro de la misma denominado “Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12” de Meliá & Peiró (1989). Según Sánchez et al. (2014) este modelo señala que “el trabajador presenta dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación)”.

“Los factores de higiene abarcan varios aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, entre otros” (Manso, 2002). Los factores higiénicos según el autor antes mencionado refieren que estos son extrínsecos debido a que se originan fuera del trabajador y si dichos factores se los obtiene de manera negativa repercutirá en gran medida al nivel de insatisfacción dentro de la organización.

Los factores de motivación según menciona (Manso, 2002) que son experiencias propias del individuo y que son satisfactorias, ayudando así a la mejora de la satisfacción del trabajo y generando un mejor rendimiento en la

organización, dentro de estos factores se ven involucrados las sensaciones como son: la realización personal que tienen los trabajadores de su puestos de trabajo, el reconocimiento que obtiene por su desempeño, las responsabilidades que se le otorga, así como el grado de satisfacción por las tareas obtenidas y realizadas.

Meliá & Peiró (1989) “Recogen como factores diferenciados la satisfacción con la supervisión y la satisfacción con la participación, además de la satisfacción con el ambiente físico, la satisfacción con las prestaciones y la satisfacción intrínseca”. Los autores antes mencionados refieren que la satisfacción está inmersa en diferentes factores como son la supervisión, la participación, el ambiente físico, así como la satisfacción con las prestaciones que recibe, esto da referencia a la teoría bifactorial de Herzberg (1959) que ya anteriormente se ha mencionado en esta investigación.

“Los orígenes de las Habilidades Sociales aunque hasta ese entonces aun no se las denominaban así, podrían remontarse a los años 30, especialmente desde la psicología social, varios autores estudiaban la conducta social en niños bajo distintos aspectos, incluidos las Habilidades sociales” (Gismero, Libro Habilidades sociales y anorexia nerviosa, 1993).

Una de las teorías conocidas dentro de las relaciones interpersonales es la de “Kurt Lewin quien es considerado como el padre de la psicología orientado a la sociedad y también de la psicología orientado a las organizaciones. Sus conceptos y planteamientos son aplicados en varias áreas, principalmente en las organizaciones.” Juárez (2012). Esta teoría hace referencia a la relación constante que existe entre la persona y la sociedad, menciona que están en constante modificación pero que el ser humano no se modifica solo sino en conjunto de la sociedad.

Gismero en su libro “Habilidades sociales y anorexia nerviosa” (1993) menciona que “Williams 1935 estudiando el desarrollo social de los niños,

identifica lo que hoy llamamos asertividad que es buscar aprobación social, ser simpático, responsable, etc”. Siendo estos estudios la base que fundamenta al segundo instrumento utilizado en esta investigación denominado Escala de Habilidades Sociales (2010).

Yanez (2006) en su investigación da como resultado que “a través de las relaciones interpersonales se desarrolla más la confianza entre los colaboradores para obtener un clima de integridad.” Dando a notar cuán importante son las relaciones interpersonales dentro del desarrollo de la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la empresa.

Beiza (2012) resalta que en la investigación de Yanez(2006), no solo las relaciones interpersonales logran mejorar el clima organizacional dentro de las instituciones, sino que, también debe existir cierto grado de confianza entre los individuos que desempeñan funciones dentro de la misma, para así lograr, un equipo sólido y por ende pueda percibirse un clima armonioso.

García & Forero (2014) en su investigación tuvieron como resultado una correlación negativa entre la resistencia al cambio y la satisfacción con las prestaciones recibidas es decir que a mayor satisfacción con las prestaciones recibidas existirá menos resistencia a los cambios que se darán dentro de la empresa debido a que, si la persona se siente satisfecha con lo que la empresa le puede otorgar el colaborador mejorará su desempeño dentro de la organización.

Según Pacheco & Llerena (2017) “las organizaciones requieren que las personas trabajen juntas y se comuniquen, frecuentemente en pares”. Demostrando que las relaciones interpersonales son un punto indispensable dentro de las organizaciones para un mejor desarrollo de la productividad de estas y elevando así el nivel de satisfacción en el trabajo.

“Generar buenas relaciones laborales con los empleados y entre ellos mismos en estos tiempos de crisis por la cual atraviesa Latinoamérica, es muy difícil

debido a que muchas organizaciones buscan realizar un trabajo con el menor número de personas posible” (Garzón, 2017). Dentro las medidas extremas tomadas en varios países incluyendo Ecuador como la de dar mas trabajo a menos colaboradores hace que crezca la tensión y es aquí donde intervienen las relaciones interpersonales debido a que, si estas se desarrollan dentro de la empresa de buena manera ayudan a que la tensión dentro de la misma sea mas llevadera.

Zayas, Báez, Zayas, & Hernández (2015) obtuvo como resultado en su investigación que los ítems con mejor satisfacción fueron “las relaciones entre los trabajadores es buena” con un puntaje de 3.98 y el ítem de “mi jefe inmediato superior se preocupa por mis problemas personales” con un puntaje de 3.84 denotando que en el área socio-psicológico es buena y se encuentran totalmente satisfechos, confirmando así cuán importante es el apoyo de los superiores en las relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral.

En la investigación realizada por Espinosa (2017) menciona que en la institución que fue objeto de estudio solo era tomado en cuenta como punto primordial la evaluación de la producción dejando de lado la evaluación de la satisfacción del personal, dando a notar que en el Ecuador aun siguen existiendo instituciones que no consideran importante medir ni analizar cuan satisfechos están sus colaboradores.

CAPÍTULO 2

METODOLOGIA

Tipo de investigación

Esta metodología parte de una investigación cuantitativa, correlacional y descriptiva, de corte transversal. La cual se llevó a cabo bajo un diseño correlacional, porque se analizó dos variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos.

Población y Muestra

La población de esta investigación es la ciudad de Milagro ubicada en la provincia del Guayas en donde la muestra consta de 130 trabajadores. Un 3,8% eran viudos, el 12,3% eran divorciados. El 30,8% son casados y el 53,1% son solteros. En el tipo de contratos el 8,5% es otro tipo de contrato, el 26,2% tienen un contrato eventual y el 65,4% son estables. Un 6,2% directivos, un 16,9 operativo, un 26,2% administrativo, un 50,8% de servicios. El muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple, estratificada por área de trabajo.

Instrumentos

El instrumento para medir las relaciones interpersonales fue la Escala de Habilidades Sociales Diseñada por Gismero (2010) Dicho instrumento está compuesto por 33 ítems los cuales están divididos en 6 factores o subescalas: 1) Autoexpresión en situaciones sociales, 2) defensa de los propios derechos como consumidor, 3) expresión de enfado o disconformidad, 4) decir no y cortar interacciones, 5) hacer peticiones e 6) iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Esta escala cuenta con un nivel de confiabilidad según el Alfa de Cronbach ,908

Para medir la satisfacción laboral, se utilizó el instrumento diseñado por Meliá & Peiró (1989). Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12 Constituido por 3 factores: 1) satisfacción con la supervisión, 2) satisfacción con el ambiente físico del trabajo, 3) satisfacción con las prestaciones recibidas. Este instrumento cuenta con un nivel de confiabilidad según el Alpha de Cronbach ,918. Escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos.

Hipótesis

- A mayor satisfacción laboral, mayor desarrollo en las organizaciones.
- A menor comunicación entre jefe y colaborador, menor relación interpersonal.
- A mayor relación interpersonal con superiores, mayor satisfacción laboral en los colaboradores.

Operacionalización de las variables (Anexo 1)

CAPÍTULO 3

RESULTADOS OBTENIDOS

Para analizar la relación del apoyo de los superiores en las relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral se aplicaron dos instrumentos con los que se midió las relaciones interpersonales con los superiores y pares y la satisfacción laboral, en una muestra de 130 colaboradores a nivel del cantón Milagro. Previo a la obtención de los resultados se realizó un análisis de fiabilidad de ambos instrumentos dando según el alfa de Cronbach un ,918 de fiabilidad en el Cuestionario de Satisfacción laboral y un ,908 de fiabilidad en la escala de Habilidades Sociales

En la tabla 1, se registraron los datos del género. El 50% de los participantes fueron hombres, y el 50% restante mujeres.

Tabla 1: Datos de género

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	65	50%
Varón	65	50%
Tota	130	100,00%

Fuente: Los autores.

En la tabla 2, se registran datos de las edades. El 6,2% contaban entre los 18 a 20 años, el 50,8% contaban entre los 21 a 30 años, el 20,7% contaban entre los 31 a 40 años, el 17,7% contaban entre los 41 a 50 años y el 4,6% contaban entre los 53 a 69 años de edad.

Tabla 2: Datos de edades

Edades	Porcentaje
18 - 20	6,2%
21 - 30	50,8%

31 - 40	20,7%
41 - 50	17,7%
53 - 69	4,6%
Total	100,0%

Fuente: Los autores.

En la tabla 3, se registra los datos de estado civil. El estado civil con mayor porcentaje de participación fue el soltero, con el 53,1% de la población; seguido del casado con el 30,8%, continuando el divorciado con el 12,3% y finalmente el viudo con el 3,8%.

Tabla 3: Estado civil

Estado civil	Porcentaje
Soltero	53,1%
Casado	30,8%
Divorciado	12,3%
Viudo	3,8%
Total	100,0%

Fuente: Los autores.

En la tabla 4, se registran datos del tipo de contrato, En cuanto a tipo de contrato el que obtuvo mayor porcentaje fue el de tipo estable con el 65,4%, continuando el eventual con un 26,2% y finalmente otro tipo de contrato con el 8,5%.

Tabla 4: Tipo de contrato

Tipo de contrato	Porcentaje
Estable	65,4%
Eventual	26,2%
Otros	8,5%
Total	100,0%

Fuente: Los autores.

En la tabla 5, se registran datos de la antigüedad en el trabajo. En antigüedad el mayor porcentaje lo obtuvieron de 1 a 5 años con el 80% de la población,

siguiendo con el 11,6% de 6 a 10 años, luego con el 5,4% de 12 a 20 años y finalmente con el 3% de 22 a 30 años.

Tabla 5: Antigüedad en el trabajo

Antigüedad en el trabajo	Porcentaje
1-5	80%
6-10	11,6%
12-20	5,4%
22-30	3%
Total	100,0%

Fuente: Los autores.

En la tabla 6, se registran los datos del área de trabajo. En cuanto a área de trabajo quien obtuvo el mayor porcentaje tuvo el área de servicios con el 50,8%, siguiendo el área de administración con el 26,2%, continuando el área de operativos con el 16,9% y finalmente dirección con el 6,2%.

Tabla 6: Área de trabajo

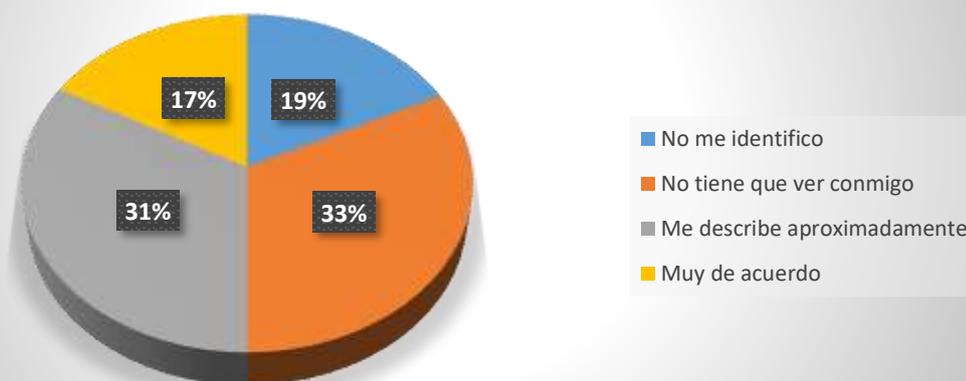
Área de trabajo	Porcentaje
Dirección	6,2%
Administrativo	26,2%
Servicios	50,8%
Operativos	16,9%
Total	100,0%

Fuente: Los autores.

En el gráfico 1, se registran los resultados del instrumento Escala de Habilidades Sociales de Gismero (2010) para la medición de relaciones interpersonales. En cuanto a relaciones interpersonales el 52% fue de manera negativa demostrando que no existe un buen nivel de relación interpersonal entre los jefes y colaboradores afirmando así una de las hipótesis de esta investigación como lo es: a menor comunicación entre jefe y colaborador, menor relación interpersonal.

Gráfico 1: Resultados de Escala de Habilidades Sociales.

Resultados de Escala de Habilidades Sociales.

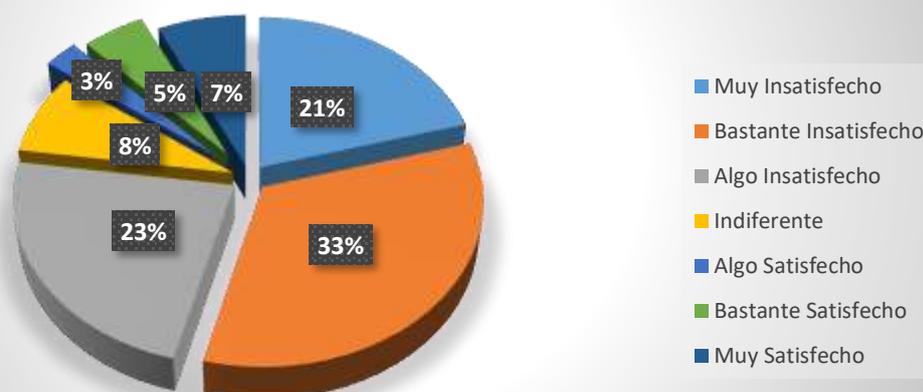


Fuente: Los autores.

En el gráfico 2, se registran los resultados del instrumento Cuestionario de Satisfacción Laboral (S10/12). En cuanto a satisfacción laboral el 14,87% dio positivo siendo el porcentaje más alto de muy satisfecho con el 7,05%, Mientras que el 7,88% se mostró indiferente, finalmente siendo el 54,04% de manera negativo con el porcentaje más alto de bastante insatisfecho con el 33,40%.

Gráfico 2: Resultados del Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12

Resultados del Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12



Fuente: Los autores.

En la tabla 7, se muestra la correlación existente entre las relaciones interpersonales de los colaboradores y la satisfacción que estos tienen en su trabajo según los instrumentos aplicados, según los resultados obtenidos demuestra que existe una correlación negativa entre los factores satisfacción: los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, la proximidad y frecuencia con que es supervisado y la forma en que sus supervisores juzgan su tarea con hacer peticiones. Confirmando así con los resultados obtenidos una de las hipótesis planteadas en la investigación la cual es: a mayor relación interpersonal con superiores, mayor satisfacción laboral en los colaboradores.

Tabla 7: Correlación entre el Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12 y la Escala de Habilidades Sociales

	Hacer peticiones
Satisfacción: los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	-,210*
Satisfacción: la proximidad y frecuencia con que es supervisado.	-,201*
Satisfacción: la forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	-,184*

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

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

Fuente: Los autores.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES

En la investigación realizada por García & Forero (2014) el cual utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 sus resultados muestran que dentro de la satisfacción laboral se ven involucrados otros factores como son: las condiciones motivacionales externas, condiciones motivacionales internas y medios referidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, los cuales se obtienen a nivel individual y grupal, afirmando así con la investigación realizada que las relaciones interpersonales son un factor muy importante dentro de la satisfacción laboral logrando así un mejor desarrollo de las organizaciones.

En base a los resultados que han obtenido en esta investigación donde el 54,04% de los colaboradores a nivel cantonal se encuentran insatisfechos en su trabajo coincidiendo con los estudios previamente realizados por el (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013) donde sus resultados muestran que el 68% de los colaboradores a nivel nacional se encuentran insatisfechos afirmando así que la insatisfacción laboral viene siendo una problemática desde el 2013 y sigue existiendo hasta la actualidad debido a que, no es tomado como un punto primordial dentro de las instituciones y por ello no se buscan maneras de disminuir estos porcentajes de insatisfacción.

Discrepando con la investigación realizada por Zayas, Báez, Zayas, & Hernández (2015) en donde obtuvo como resultado que los ítems con mejor satisfacción fueron “las relaciones entre los trabajadores es buena” con un puntaje de 3.98 y el ítem de “mi jefe inmediato superior se preocupa por mis problemas personales” con un puntaje de 3.84 denotando que en el área

socio-psicológico es bueno, mientras que en este estudio las relaciones interpersonales tanto con los pares como con los superiores es negativa con un 52%.

Como segundo objetivo propuesto se ha planteado el análisis del nivel de relaciones interpersonales el cual en base al estudio realizado dio como resultado que existe un bajo nivel de relaciones interpersonales dentro de las organizaciones confirmando así lo que mencionaba el autor (Yanez, 2006) que “las relaciones interpersonales desarrolla más la confianza entre los colaboradores para obtener un clima de integridad.” Siendo un punto muy importante en las organizaciones.

Finalmente, comparando los distintos estudios previamente realizados por (García & Forero, 2014); (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013) (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2015) (Yanez, 2006) con la presente investigación, los autores han confirmado con sus resultados lo significativo que es el apoyo de los superiores en relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral debido a que, si existe una buena relación interpersonal entre superiores y colaboradores aumentara de manera positiva la satisfacción laboral, hipótesis previamente planteada en la investigación y confirmada por la misma.

RECOMENDACIONES

Para el mejor desarrollo de las organizaciones y de la satisfacción laboral de los colaboradores es recomendable fortalecer las relaciones interpersonales entre los supervisores y colaboradores mediante una comunicación asertiva bidireccional.

Se recomienda realizar continuamente un análisis de satisfacción laboral dentro de las empresas para detectar el nivel en el que se encuentra el mismo, así de esta manera se puedan generar ideas o métodos para reducir estos

niveles y así lograr un mejor desenvolvimiento de los colaboradores aportando a su vez al desarrollo de la empresa.

Para que exista motivación dentro de la empresa es recomendable la participación en los distintos tipos de eventos que se desarrollen dentro de la misma para el aumento de las relaciones interpersonales, así como: charlas en donde superiores y colaboradores expongan sus puntos de vista.

Es oportuno realizar actividades de fortalecimiento de confianza donde sean participes superiores y colaboradores, dinámicas como: “conociéndonos”, “encontrando soluciones”, entre otros.

Se incita a seguir realizando investigaciones en base al tema tanto a nivel nacional como cantonal debido a que existe aún una basta información sobre esta, que pueda ayudar al mejor desarrollo de las organizaciones y los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Anaya, D., & López, E. (2015). Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria . *Revista de Investigación Educativa*, 435-452.
- Beiza, A. (2 de Julio de 2012). Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "Creación Chaguaramos ii". Valencia, Valencia, España.
- Brief, A. (1998). *Foundations for organizational science. Attitudes in and around organizations*. California: Sage Publications, Inc.
- Deci, E., & Ryan, R. (2008). Self-Determination Theory: A Macrotheory of Human Motivation, Development, and Health. *Canadian Psychology*, 49(3), 182-185.
- Espinosa, C. (2017). La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador Quito. *Tesis de Grado*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- García, J., Gabari, M., & Idoate, V. (2014). Evaluación de satisfacción laboral en docentes de FP-FOL de Navarra. *Revista de Psicología INFAD*, 3(1), 451-462.
- García, J., Peiró, J., & Soro, A. (2003). *Observatorio de la Inserción Laboral de los Jóvenes: 1996-2002*. Valencia: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, S.A.
- García, M., & Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142.
- Garzón, M. (2017). Relaciones interpersonales y su influencia en la rotación del personal del departamento de Supply Chain. *Tesis de grado*. UDLA Escuela de Psicología, Quito.
- George, J., & Jones, G. (1999). *Understanding and Managing Organizational Behavior* (Vol. 2). Reading M. A: Addison-Wesley.
- Gismero, E. (1993). *Habilidades sociales y anorexia nerviosa*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas .
- Gismero, E. (2010). Escala de Habilidades Sociales. *Manual de la Escala de Habilidades Sociales*. Madrid, España: TEA Ediciones S.A.

- Guest, D., & Conway, N. (2002). Communicating the psychological contract: an employer perspective. *Human Resource Management Journal*, 22-38.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: New York: Wiley.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2013). *ENEMDU*. Quito: Dirección de Estudios y Análisis de la Información.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 307- 314.
- León, E., & Pérez, M. (2019). Relaciones Interpersonales y su Impacto en la Satisfacción Laboral. (*Tesis de Grado*). Universidad Estatal de Milagro, Milagro.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally College.
- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*(128), 79-86.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 13-33.
- Murillo, S. (2004). *Relaciones Humanas*. Mexico : Limusa.
- Pacheco, L., & Llerena, S. (2017). Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Sur Motors, Arequipa 2017. *Tesis de Grado*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Peiró, J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo Vol1: La Actividad Laboral en su Contexto* (Vol. 1). Madrid: Síntesis, S.A.
- Ramírez, L. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral. (*Tesis de Grado*). Instituto Tecnológico y de estudios superiores de occidente, Tlaquepaque.

- Sánchez, S. M., Sánchez, S. P., Cruz, G. M., & Sánchez, S. F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537-547.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017*. Quito, Pichincha, Ecuador: Semplades.
- Yanez, R. (2006). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 32(1), 77-90.
- Yañez, R., Carmona, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Revista Liberabit*, 16(2), 193-201.
- Zayas, P. M., Báez, R. A., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXIII(2), 35-51.

ANEXOS

Anexo1: Operacionalización de las variables

Variable	Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems o preguntas	Técnica o instrumento
Variable dependiente Satisfacción laboral	“Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” Peiró & Prieto(1996).	Satisfacción con la supervisión. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo Satisfacción con las prestaciones recibidas.	Satisfacción con la supervisión.	1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar 7.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado. 8.- La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	“Cuestionario de satisfacción laboral S10/12” Meliá & Peiró(1989)

Fuente: Los autores

Variable	Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems o preguntas	Técnica o instrumento
Variable Independiente Relaciones interpersonales	“Conjunto de respuestas verbales y no verbales, particularmente independientes, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos, respetando todo ello” Gismero (1993).	Autoexpresión de situaciones sociales. Los propios derechos como consumidor. Expresión de enfado o disconformidad. Decir no y cortar interacciones. Hacer peticiones. Interacciones positivas con el sexo opuesto	Hacer peticiones.	6.- A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado. 7.- Si en un restaurante no me traen la comida como lo había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo. 16.- Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto. 25.- Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo. 26.- Me suele costar mucho pedirle a un amigo que me haga un favor.	“Escala de Habilidades Sociales, EHS” Gismero (2010).

Fuente: Los autores

Anexo 2: tutorías



Reunión de tutorías: Revisión de avances por parte de la tutora

Anexo 3: Aplicación de instrumentos



Aplicación de instrumentos en la empresa CFAE.

Registro de acompañamiento

REPÚBLICA DEL ECUADOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



Milagro, 13 de agosto del 2019

REGISTRO DE ACOMPAÑAMIENTOS

Inicio: 28-11-2018 Fin 30-09-2019

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION COMERCIAL Y DERECHO

CARRERA: PSICOLOGÍA

Línea de investigación: ESTUDIOS BIOPICOSOCIALES DE GRUPOS VULNERABLES DE LA POBLACIÓN (ÁREA ORGANIZACIONAL) 152019

TEMA: EL APOYO DE LOS SUPERIORES EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES COMO BASE DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

ACOMPAÑANTE: ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERÓNICA

N°	FECHA	HORA	N° HORAS	DETALLE
1	13-06-2019	Inicio: 15:00 p.m. Fin: 17:00 p.m.	2	LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN
2	20-06-2019	Inicio: 15:00 p.m. Fin: 17:00 p.m.	2	REVISIÓN DE VARIABLES Y TEMA
3	12-07-2019	Inicio: 10:15 a.m. Fin: 12:15 p.m.	2	REVISIÓN DE INTRODUCCIÓN
4	09-07-2019	Inicio: 15:30 p.m. Fin: 16:30 p.m.	1	REVISIÓN DE AVANCES Y DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
5	26-07-2019	Inicio: 15:26 p.m. Fin: 16:26 p.m.	1	REVISIÓN DE METODOLOGÍA
6	18-07-2019	Inicio: 15:27 p.m. Fin: 17:27 p.m.	2	JUSTIFICACIÓN Y MARCO TEÓRICO
7	19-07-2019	Inicio: 15:28 p.m. Fin: 17:28 p.m.	2	REVISIÓN DE JUSTIFICACIÓN Y MARCO TEÓRICO
8	23-07-2019	Inicio: 15:31 p.m. Fin: 17:31 p.m.	2	METODOLOGÍA
9	30-07-2019	Inicio: 15:29 p.m. Fin: 17:29 p.m.	2	RESULTADOS
10	02-08-2019	Inicio: 08:25 a.m. Fin: 09:25 a.m.	1	REVISIÓN DE RESULTADOS
11	06-08-2019	Inicio: 15:22 p.m. Fin: 17:22 p.m.	2	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
12	09-08-2019	Inicio: 08:25 a.m. Fin: 10:25 a.m.	2	REVISIÓN GENERAL DE LA TESIS
13	12-08-2019	Inicio: 15:10 p.m. Fin: 16:10 p.m.	1	REVISIÓN DE PORCENTAJE DE PLAGIO Y APROBACIÓN DE TRABAJO

ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERÓNICA
PROFESORA(A)

ALMENDRA MORQUE ELKA JENNIFER
DIRECTOR(A)

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 26
Conmutador: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107
Teléfono: (04) 2715187
Milagro - Guayas - Ecuador

VISION
Ser una universidad de docente e investigación.

MISSION
La UNEMI forma profesionales competentes con actitud proactiva y valores éticos, desarrolla investigación científica y presta servicios que denuncian el sector académico contribuyendo al desarrollo de la sociedad.

www.unemi.edu.ec



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



Juliana Jiménez P.
JIMENEZ LEON JULIANA ELIZABETH
ESTUDIANTE

Javier Mesias
VÉLIZ QUINTISACA JAVIER MESIAS
ESTUDIANTE

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 26
Conmutador: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107
Telefax: (04) 2715187
Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN
Ser una universidad de docencia e investigación

MISIÓN
La UNEMI forma profesionales competentes con actitud proactiva y valores éticos, desarrolla investigación relevante y oferta servicios que demandará el sector externo, contribuyendo al desarrollo de la sociedad.

www.unemi.edu.ec

El apoyo de los superiores en las relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
2	repository.ucatolica.edu.co:8080 Fuente de Internet	1%
3	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 19 words

Excluir bibliografía

Activo

