



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales
en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Regalado Vargas, Anthoane Suzey (orcid.org/0000-0001-8345-8241)

ASESORA:

Dra. Sanchez Llanos, Karina Paola (orcid.org/0000-0002-6288-1339)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ LLANOS KARINA PAOLA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, 2024", cuyo autor es REGALADO VARGAS ANTHOANE SUZEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Noviembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ LLANOS KARINA PAOLA DNI: 40639063 ORCID: 0000-0002-6288-1339	Firmado electrónicamente por: KSANCHEZLL el 11- 11-2024 09:07:58

Código documento Trilce: TRI - 0897420



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, REGALADO VARGAS ANTHOANE SUZEY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANTHOANE SUZEY REGALADO VARGAS DNI: 72323206 ORCID: 0000-0001-8345-8241	Firmado electrónicamente por: AREGALADOVA el 10- 11-2024 20:36:08

Código documento Trilce: TRI - 0897418

Dedicatoria

A la memoria de mis abuelos Feli y Manuel, quienes no están hoy en vida para compartir esta alegría conmigo, sin embargo, siempre creyeron en mí y en la gran profesional que sería algún día; a mi papá por nunca dejarme sola y ser mi pilar fundamental, por enseñarme el significado de esfuerzo, perseverancia y siempre alentarme en cada paso que he dado; a mi mamá por estar en cada paso que he dado, por ser un gran ejemplo de perseverancia, fortaleza, por su apoyo, comprensión y amor incondicional; finalmente quiero agradecerle a mi hermanita quien llena mis días de alegría y me motiva a salir adelante. Este logro es tanto mío como suyo, pues sin ustedes nada de esto sería posible.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que me acompañaron en este importante camino de mi vida académica.

A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y por ser mi mayor fuente de inspiración, su fe en mí y sus sacrificios me han permitido llegar hasta aquí.

A mi asesora, por su invaluable guía, paciencia y dedicación.

A ustedes, mi más profundo agradecimiento por estar a mi lado y por contribuir a la culminación de este importante logro en mi vida.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	10
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov.....	16
Tabla 2 Correlación entre las variables Satisfacción Laboral, Habilidades Sociales y Relaciones Interpersonales.....	16
Tabla 3 Correlación de la variable Satisfacción Laboral con las dimensiones de la variable Habilidades Sociales.....	17
Tabla 4 Correlación de la variable Satisfacción Laboral con las dimensiones de la variable Relaciones Interpersonales.....	18
Tabla 5 Correlación de la variable Habilidades Sociales con las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.....	19
Tabla 6 Correlación de la variable Relaciones Interpersonales con las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.....	20
Tabla 7 Niveles de Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral.....	21
Tabla 8 Niveles de Frecuencia de la variable Habilidades Sociales.....	21
Tabla 9 Niveles de Frecuencia de la variable Relaciones Interpersonales.....	22

Resumen

La investigación aportó al Objetivo de Desarrollo Sostenible (Trabajo decente y crecimiento económico), al analizar la relación entre satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista. Sus objetivos fueron evaluar la correlación entre la satisfacción laboral y las habilidades sociales, analizar su vínculo con las relaciones interpersonales e identificar la interrelación entre estas variables. Se empleó una metodología cuantitativa de tipo correlacional no experimental. La población estudiada estuvo compuesta por 350 colaboradores de entre 40 y 59 años. Los resultados indicaron que las habilidades sociales y las relaciones interpersonales tenían una correlación significativa con la satisfacción laboral, evidenciando que una comunicación efectiva y la empatía fomentaban un ambiente laboral positivo. Las pruebas estadísticas revelaron que los empleados con mayores habilidades sociales y relaciones interpersonales satisfactorias reportaban mayor satisfacción en sus trabajos. En conclusión, mejorar las habilidades sociales y las relaciones interpersonales en el ambiente laboral optimizaría el bienestar de los colaboradores y la productividad organizacional. Se recomendó implementar programas de capacitación en habilidades sociales y fortalecer el trabajo en equipo para mantener y elevar los niveles de satisfacción laboral en el sector público.

Palabras clave: Satisfacción en el trabajo, relaciones interpersonales, habilidades sociales, administración pública, bienestar laboral.

Abstract

The research contributed to the Sustainable Development Goal (Decent work and economic growth), by analyzing the relationship between job satisfaction, social skills and interpersonal relationships in employees of the Bellavista District Municipality. Its objectives were to evaluate the correlation between job satisfaction and social skills, analyze their link with interpersonal relationships and identify the interrelationship between these variables. A non-experimental quantitative correlational methodology was used. The population studied was composed of 350 employees between 40 and 59 years old. The results indicated that social skills and interpersonal relationships had a significant correlation with job satisfaction, showing that effective communication and empathy fostered a positive work environment. Statistical tests revealed that employees with greater social skills and satisfactory interpersonal relationships reported greater satisfaction in their jobs. In conclusion, improving social skills and interpersonal relationships in the work environment would optimize employee well-being and organizational productivity. It was recommended to implement training programs in social skills and strengthen teamwork to maintain and raise levels of job satisfaction in the public sector.

Keywords: Job satisfaction, interpersonal relationships, social skills, public administration, work well-being.

I. INTRODUCCIÓN

En el entorno laboral actual, es habitual que compañías y organizaciones a nivel mundial, encuentren su atención en el crecimiento de habilidades técnicas, descuidando la vital importancia de las competencias sociales y vínculos personales entre los colaboradores.

Un análisis llevado a cabo por Cuesta (2021) reveló que el 75% de los colaboradores en América Latina están en la búsqueda activa de un nuevo empleo. De estos, el 43% indicó que su principal motivación para cambiar de trabajo es obtener un salario mayor, mientras que un 35% mencionó que su decisión se debe a una sensación de insatisfacción con su empleador actual.

En el ámbito nacional, las organizaciones están experimentando cambios constantes y complejos, según una encuesta del mercado laboral realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021) reveló que el 45% de los encuestados manifestaron estar insatisfechos en sus lugares de trabajo, atribuyendo esto a problemas en el clima laboral. Esto demuestra que un mal ambiente de trabajo afecta el desempeño y la felicidad de los empleados, afectando así los objetivos corporativos.

La satisfacción laboral en el sector público es fundamental para la productividad del personal, tal como revela un estudio realizado en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), en el que el 58.6% de los colaboradores consideran satisfactoria su pertenencia a la institución y el 81.3% evalúan positivamente su desempeño en la misma; la dificultad inherente del trabajo emerge como un elemento importante que afecta el desempeño, se concluye que las condiciones laborales, especialmente la comunicación constante entre los miembros del personal, también tienen un impacto considerable en el desempeño (Braul, et al., 2023).

En la Municipalidad Distrital de Bellavista, “el incremento la tasa ausentismo y presentismo, la demanda de contratación de personal por necesidad de servicio, la falta de evaluación del rendimiento en los colaboradores, colaboradores que se encuentran en la etapa adulta y adulta mayor, la ausencia de programas de motivación e incentivos laborales, entre otras factores, ha producido un clima difícil e impredecible para la estabilidad y bienestar del personal de la Municipalidad Distrital de Bellavista” (J. Trillo, Oficina de Subgerencia de Personal, 17 de abril del 2024).

La carencia de comprensión sobre cómo fortalecer las habilidades sociales y

fomentar relaciones interpersonales positivas podría estar restringiendo el potencial de las municipalidades para lograr sus objetivos y ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía, además que estos estudios pueden proporcionar información valiosa para mejorar la eficacia organizacional (Mendoza, 2021) por lo cual, investigación aportó al ODS: 8, Trabajo decente y crecimiento económico.

Según Pilligua y Arteaga (2019) independientemente de la industria o el tamaño, mantener un ambiente de trabajo positivo es crucial para cualquier tipo de organización ya que afecta directamente los resultados comerciales; los cuales están estrechamente ligados al rendimiento de la empresa.

Dado lo expuesto con anterioridad, surge la interrogante: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral, las habilidades sociales y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista 2024?

Teóricamente se busca contribuir al estudio de la satisfacción laboral en empleados de la Municipalidad Distrital de Bellavista, examinando su relación con las habilidades sociales y las relaciones interpersonales, las teorías en las cuales se basa este estudio sugieren que el desarrollo de competencias interpersonales influye en la satisfacción laboral, facilita la administración eficiente de los recursos y promueve las relaciones interpersonales.

Metodológicamente, este estudio utilizará un enfoque cuantitativo y un diseño transversal no experimental, con el fin de comprender en profundidad las conexiones entre la satisfacción laboral, las habilidades sociales y las relaciones interpersonales, así como los posibles mecanismos y factores contextuales que pueden influir en estas relaciones.

Desde un punto práctico, se pretende conocer el grado de vinculación entre estas variables, los resultados de la investigación nos permitirán validar la relación que existe en el desarrollo de las habilidades sociales, los vínculos interpersonales y la satisfacción laboral, al comprender mejor cómo estas habilidades impactan en la organización en un futuro se podrá implementar estrategias específicas para mejorar estas áreas y optimizar el desempeño del equipo.

Socialmente, un entorno laboral favorable y una satisfacción laboral alta pueden influir de manera considerable en la mejora del entorno laboral, ya que puede generar sentimientos de pertenencia, motivación y compromiso entre los colaboradores, resultando con la eficiencia laboral. (Cruz, et al., 2023). Entender cómo la satisfacción laboral y las habilidades sociales impactan en estas interacciones puede fomentar

relaciones más sólidas y positivas entre los colaboradores (Aznan, et al., 2019).

Por esta razón, se fija como objetivo principal investigar la relación que existe entre la satisfacción laboral, las habilidades sociales y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una Municipalidad Distrital de Bellavista en 2024. Con los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la correlación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de la variable habilidades sociales. b) Determinar la correlación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de la variable relaciones interpersonales. c) Determinar la correlación entre las habilidades sociales y las dimensiones de la variable satisfacción laboral. d) Determinar la correlación entre las relaciones interpersonales y las dimensiones de la variable satisfacción laboral. e) Describir los niveles de satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales.

Dentro del contexto nacional peruano, Casas (2021) investigó la asociación entre las habilidades sociales y el grado de satisfacción, aplicó un enfoque cuantitativo utilizando una muestra de 132 docentes de Huancavelica. Los resultados indicaron una relación sustancial entre ambas (al aumentar las habilidades sociales, también lo hace la satisfacción laboral entre los colaboradores), sin embargo, sus resultados no fueron favorables debido a la falta de motivación y satisfacción asociada a las habilidades sociales que los profesionales desarrollan en sus entornos educativos conduciendo a una disminución en la satisfacción laboral.

Hanco, et al. (2021) examinaron la conexión entre el rendimiento laboral y las interacciones interpersonales en el lugar de trabajo. El estudio se centró en los colaboradores de 16 hoteles en el departamento de Puno, se utilizó una metodología cuantitativa y no experimental. Los resultados indican que, si dentro de la empresa las relaciones interpersonales suelen ser positivas, existirá un impacto favorable en el desempeño laboral de los colaboradores.

Quispe y Sánchez (2020) utilizaron una técnica cuantitativa y correlacional sobre una muestra de 108 profesionales para investigar la relación entre la competencia social y la satisfacción laboral en un entorno hospitalario de Lima. Los hallazgos revelaron una alta relación entre la satisfacción laboral y las habilidades sociales (los profesionales de enfermería con habilidades sociales bien desarrolladas tendían a reportar mayores niveles de satisfacción laboral).

Simbron y Sanabria (2020) exploraron la conexión entre el liderazgo ejecutivo, ambiente organizacional y satisfacción en el trabajo con un diseño descriptivo –

correlaciones y una muestra de 35 académicos del campus Los Olivos que imparten cursos de artes y ciencias. Se descubrió que un clima organizacional positivo, definido por un entorno de apoyo y colaboración, está estrechamente relacionado con niveles más altos de satisfacción laboral entre los docentes, aquellos que perciben un liderazgo directivo eficaz y un ambiente organizacional favorable reportan mayores niveles de satisfacción en su trabajo.

Yares (2019) tuvo como objetivo encontrar un vínculo entre la satisfacción laboral y las interacciones interpersonales con trabajadores de Lima en una empresa de transporte.; su investigación fue correlacional y cuantitativa. Los resultados sugirieron que la creación de un ambiente en el trabajo que valore la comunicación abierta, la empatía y el trabajo en equipo podría afectar significativamente a la felicidad de los empleados, ya que los empleados con fuertes conexiones interpersonales suelen reportar mayores niveles de satisfacción laboral.

En el ámbito internacional, Baltazar et al. (2022) realizaron un estudio en México, de tipo analítico y correlacional, con 125 trabajadores, para examinar la relación entre la cultura organizacional, la felicidad laboral y el desempeño de los profesionales de la salud. Según las conclusiones del estudio, la satisfacción laboral desempeña un papel mediador significativo entre la cultura organizativa y el rendimiento, lo que indica que el aumento de la cultura organizativa puede impulsar tangencialmente la productividad de los trabajadores.

En Madrid, Kuok (2022) utilizó un método cuantitativo para examinar la conexión entre el compromiso afectivo, la inteligencia emocional de los profesionales sociales y la felicidad laboral. Los resultados mostraron que para mejorar el bienestar y el desempeño laboral es necesario desarrollar la inteligencia emocional, como se desprende de las relaciones favorables entre una mayor inteligencia emocional y el compromiso afectivo y la satisfacción laboral.

Almengor (2022) investigó en Panamá, como el desarrollo de habilidades blandas incide en el incremento de la productividad en el entorno laboral, utilizando una metodología cuantitativa, descriptiva. Los hallazgos indicaron que las habilidades blandas son indispensables para las interacciones humanas, resaltando la comunicación entre colegas como un elemento crucial para el trabajo en equipo, lo cual a su vez favorece el cumplimiento de los objetivos organizacionales y promueve una mayor satisfacción laboral.

Cabanilla, Cando y Valencia (2022) analizan cómo la satisfacción de los

empleados en sus roles laborales influye directamente en su rendimiento en un grupo empresarial dedicado al sector minero en Ecuador, utilizando un enfoque mixto, se recopilaban datos mediante encuestas a 50 trabajadores y entrevistas con el gerente administrativo. Los resultados destacan que un ambiente laboral favorable y la experiencia de los empleados son esenciales para mejorar la productividad. Asimismo, se señala que la satisfacción laboral impulsa un mayor compromiso y desempeño organizacional.

Patel (2021) realizó una investigación en Finlandia con el propósito de recopilar datos y generar conciencia sobre las habilidades blandas entre el personal del sector sanitario, llevando a cabo una revisión de alcance que abarcó 1148 estudios recopilados entre los años 2017 y 2021. Los resultados señalaron que las habilidades técnicas representan solamente el 15% de los logros individuales, mientras que el 85% restante corresponde a habilidades blandas. Se determinó que el desarrollo personal y profesional de un individuo depende en gran medida de sus habilidades interpersonales, la adquisición de estas habilidades refuerza la capacidad de establecer vínculos sólidos, lo que ayuda a rendir mejor en el trabajo y a alcanzar el éxito tanto a nivel personal como profesional.

Tras ello, se plantea la siguiente hipótesis general: existe una correlación relevante entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales, que influyen en el desarrollo de la satisfacción laboral. Derivando las siguientes hipótesis específicas:

- a) Se establece un grado de asociación significativo entre la satisfacción laboral y las dimensiones de la variable habilidades sociales.
- b) Se establece un grado de asociación significativo entre la satisfacción laboral y las dimensiones de la variable relaciones interpersonales.
- c) Se establece un grado de asociación significativo entre las habilidades sociales y las dimensiones de la variable satisfacción laboral.
- d) Se establece un grado de asociación significativo entre las relaciones interpersonales y las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

Las tres variables de investigación engloban la teoría de las Necesidades de Murray (1930) quien identificó una lista de necesidades psicológicas que son fundamentales para entender el comportamiento humano. Necesidades básicas, vinculadas a la supervivencia física, como el hambre, sed y la sexualidad; así como requisitos secundarios, que incluyen el deseo de comprensión, realización, conexión, autoridad, autonomía y poder. La felicidad en el trabajo está estrechamente relacionada con los requisitos de poder y logro. Las personas que tienen un gran

deseo de éxito suelen ser más felices en lugares de trabajo en los que pueden establecer y alcanzar objetivos difíciles; por otro lado, aquellos individuos con una alta necesidad de afiliación tienden a desarrollar y valorar más sus habilidades sociales, ya que estas son cruciales para establecer y mantener relaciones interpersonales, buscando así entornos donde puedan formar lazos sociales significativos. Murray (1930) propuso que la personalidad de una persona está moldeada por la intensidad y combinación de estas necesidades, según su teoría la personalidad se forma a través de la manera en que estas necesidades se expresan y son satisfechas en diversos contextos.

Señalando las características, conceptos y teorías que expliquen las variables de estudio. La satisfacción laboral se refiere a qué tan bien se satisfacen las necesidades del trabajador y en qué medida se logran sus distintas aspiraciones vinculadas al trabajo (Madero,2019). Así mismo, Herzberg (1959) sugiere que está influenciada por la naturaleza desafiante de las tareas o el contenido del puesto que ocupa el empleado.

La teoría de los dos factores, fue diseñada partir de estudios empíricos y un análisis racional, el autor llevó a cabo entrevistas en profundidad con empleados para identificar los elementos que influían en la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, es a partir de estas observaciones y razones causales que categorizó los factores en motivacionales e higiénicos (Herzberg, 1959).

Según Herzberg (1959) la satisfacción y la insatisfacción laborales están influidas por dos conjuntos de elementos diferentes. Mientras que los factores motivacionales están relacionados con los elementos centrales del trabajo, como los logros, el reconocimiento, la responsabilidad y el crecimiento profesional, los factores higiénicos están relacionados con el entorno y las circunstancias laborales, como el salario, las relaciones entre compañeros, las políticas de la empresa y las condiciones físicas del lugar de trabajo. Además, el autor sostuvo que estos factores son los principales impulsores de la satisfacción laboral y el rendimiento, y que su presencia puede inspirar a los colaboradores a desempeñarse de manera más eficaz y satisfactoria.

Yang y Pimchangthong (2023) plantean que la satisfacción de una persona proviene principalmente de factores motivacionales internos, resalta que, en esta teoría, la satisfacción de un individuo está principalmente influenciada por factores internos que se desarrollan durante su rutina diaria. Finalmente, Fischer (1990)

destaca que los motivadores motivacionales son inherentes al trabajo y se experimentan cuando el empleado realiza sus tareas laborales, y que, por otro lado, la posibilidad de obtener recompensas externas como incentivo extrínseco estimula, ya que el trabajo en sí mismo resulta gratificante. Los factores de higiene, en cambio, son recompensas externas que adquieren significado o valor después de realizar el trabajo, brindando poca satisfacción durante la realización del trabajo.

Con respecto a la segunda variable, habilidades sociales, según Bandura (1960) además de los procesos cognitivos y las señales del entorno, las habilidades sociales se adquieren por imitación y observación en un entorno social.

El Modelo Psicosocial Básico de las Habilidades Sociales de Argyle y Kendon (1967) se sitúa dentro de un marco epistemológico que combina elementos de la psicología social, la teoría del comportamiento y el análisis de la comunicación, enfocado en comprender la dinámica de las interacciones sociales y su impacto en la comunicación y en las relaciones entre personas, este se origina, a partir de la analogía entre la relación hombre-máquina y la relación entre individuos, llegando a la conclusión, que las destrezas indispensables para manejar una máquina, se aplican también a las habilidades necesarias para relacionarse de manera adecuada con otros individuos.

Los autores se centran en la habilidad de relacionarse con los demás en un entorno social específico de una manera que sea considerada socialmente aceptable o valorada, al mismo tiempo que resulta beneficiosa a nivel personal, beneficiosas para ambas partes o principalmente para los demás, estableciendo una comparación directa entre las habilidades sociales y las habilidades motoras, esto indica que, así como una habilidad motora puede mejorarse con entrenamiento, es posible también desarrollar habilidades sociales (Combs y Slaby, 1977, p.162).

Para los autores hay procedimientos que forman parte de un circuito cerrado que ilustra los paralelismos entre la interacción social y las habilidades motoras: Codificación, la información social se codifica y se interpreta para entender las señales sociales o para planificar y ejecutar movimientos físicos adecuados, estos procesos son fundamentales en la comunicación interpersonal, ya que permiten que las personas comprendan y respondan adecuadamente a las señales sociales de los demás. Transmisión implica la manifestación y emisión de señales sociales, tales como gestos, expresiones faciales, tono de voz o la ejecución de movimientos físicos. Decodificación, por otro lado, refiere a la interpretación y comprensión de las señales

sociales emitidas por otros individuos. Retroalimentación, respuesta a las señales sociales recibidas o la observación de la ejecución de movimientos físicos por parte de otros, lo que completa el ciclo de interacción. Adaptación social, ayuda a las personas a adaptarse a diferentes situaciones sociales y a interactuar con una variedad de personas, esta capacidad de adaptación es crucial para establecer y mantener relaciones interpersonales satisfactorias en diversos contextos (Argyle y Kendon, 1967)

Finalmente, Bandura (1987) señala que, dentro del contexto de las habilidades sociales, las expectativas desempeñan un papel importante al predecir cómo un individuo enfrentará una situación social, en otras palabras, estas expectativas influyen en la decisión del individuo de enfrentarse o evitar tales situaciones, basadas en su percepción sobre cómo las puede manejar.

En cuanto a la tercera variable, relaciones interpersonales, Guerdelli, Ferrari y Berretti (2023) señalan que las relaciones se mantienen y evolucionan porque las necesidades de las personas se satisfacen entre sí, para que una relación sea percibida como justa, ambas partes deben sentir que lo que reciben es proporcional a lo que dan.

La Teoría del Intercambio Social propuesta por Kelley y Thibaut (1978), tiene un enfoque empirista y positivista, considera que el conocimiento sobre las relaciones humanas y el comportamiento social puede obtenerse a través de la observación y el análisis de patrones de interacción, esta teoría parte de los beneficios que aumentan la satisfacción y los costos que la disminuyen; para los autores los beneficios se refieren a las sensaciones positivas y satisfacciones que se experimentan durante la interacción, mientras que los costos son cualquier factor que dificulta o inhibe la interacción.

Kelley y Thibaut (1978) crearon una matriz de interdependencia diádica con el propósito de examinar todas las conductas potenciales que dos individuos podrían realizar en conjunto durante un evento específico, considerando las repercusiones para cada uno de ellos. Esta matriz divide las repercusiones en dos categorías: los aspectos positivos (beneficios) y los aspectos negativos (costos). Este aspecto es fundamental para considerar en la comunicación interpersonal, ya que implica reconocer que las personas pueden interpretar los sentimientos de los demás, pero nunca pueden experimentarlos directamente.

En base a la teoría, el compromiso de un individuo en una relación se determina

mediante la evaluación de tres factores esenciales: la satisfacción que experimenta en la relación, las opciones alternativas disponibles y los esfuerzos o recursos que ha invertido en la relación, medida que una persona se siente más satisfecha con la relación, las alternativas parecen menos atractivas y aumenta su compromiso debido a las inversiones emocionales o materiales realizadas en la relación (Kelley y Thibaut,1978).

Finalmente, según lo propuesto por los autores los factores exógenos se relacionan con los valores, necesidades, habilidades y disposiciones de los individuos, los cuales afectan las acciones que una parte toma y cómo evalúa las acciones de la otra parte (Kelley y Thibaut,1978). Por lo tanto, la construcción y la continuidad de la relación se basan en la disposición y habilidad de ambas partes para brindarse apoyo mutuo, un concepto conocido como reciprocidad. Elementos como la cercanía física, actitudes y valores compartidos, complementariedad de necesidades o atracción hacia el estatus de la otra parte, contribuyen a que la evaluación de recompensas y costos se refleje en una mejora de los resultados finales de la relación(Blau, 1964).

II. METODOLOGÍA

Según el Manual de Oslo, este tipo de estudio básico es crucial para el desarrollo a largo plazo de nuevos conceptos y tecnologías porque ofrece las bases teóricas y conceptuales que se pueden utilizar más adelante en investigaciones más orientadas a la resolución de problemas o al desarrollo de productos (Manual Oslo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018). El estudio empleó un diseño no experimental y una metodología cuantitativa, enfocado en la observación y descripción de fenómenos tal como se manifiestan en su entorno natural, sin manipular variables ni aplicar intervenciones controladas, con el propósito de describir la situación o fenómeno estudiado en ese momento (Ramos, 2021).

El estudio es de tipo correlacional, debido que busco analizar la relación entre una o más variable, es fundamental que la correlación evalúa el nivel de relación entre variables, pero no establece relaciones causales directas; es decir, no asegura que un factor sea la causa directa de otro, en términos simples, es factible que un cambio en una variable pueda influir en otra, pero esto no implica necesariamente que sea la causa directa de dicho cambio (Castañeda, 2022).

En cuanto a la variable satisfacción laboral, Herzberg (1950) el nivel en el que los colaboradores experimentan emociones positivas o satisfacción en relación con su trabajo y el ambiente laboral circundante, relacionándose directamente con la presencia o ausencia de factores higiénicos y motivacionales en el entorno laboral. Factores Higiénicos (Insatisfacción), relacionados con el ambiente y las condiciones de trabajo, pero no contribuyen directamente a la satisfacción laboral. La medición de esta variable fue mediante La Escala General de Satisfacción, desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, esta escala fue diseñada para capturar la satisfacción global de los individuos con su trabajo (Warr et al., 1979), la escala es de medición ordinal y consta de dos dimensiones: factores intrínsecos, la cual trata temas como la valoración recibida por el desempeño laboral, la carga de responsabilidades, las oportunidades de ascenso, los elementos relacionados con las funciones laborales, etc., y factores extrínsecos, la cual indaga la satisfacción del empleado con elementos concernientes a la estructura laboral, tales como el horario laboral, el salario, las condiciones físicas en el entorno laboral, entre otros aspectos (Pérez y Fidalgo, 1999).

En cuanto a la variable habilidades sociales, Gismero González (2002) propone que el término más adecuado sería conducta asertiva, describiéndola como un conjunto de respuestas que son en parte independientes y varían según la situación.

Las habilidades sociales se definen como la aptitud de un individuo para comunicarse de manera efectiva con otros en diversos contextos sociales. La medición de esta variable fue mediante la Adaptación de la Escala de Habilidades Sociales, de Gismero González, esta escala de medición de tipo ordinal está diseñada para medir la frecuencia con la que una persona realiza una serie de comportamientos sociales considerados indicativos de habilidades sociales efectivas, cuenta con cuatro dimensiones distintas: Autoexpresión en Situaciones Sociales, Enfado o Disconformidad, Decir no y Cortar Interacciones, y Hacer Peticiones (Grasso, 2022).

Finalmente, la variable relaciones interpersonales, según Yáñez, et al., (2010) los vínculos y conexiones que se desarrollan entre dos o más personas como resultado de la comunicación, la interacción y el intercambio de recursos, ideas, sentimientos y experiencias se conocen como relaciones interpersonales. Estas implican la reciprocidad, la empatía, la confianza, el respeto y la intimidad, y pueden variar en naturaleza y profundidad según el contexto y la duración de la interacción. La medición de esta variable fue mediante La escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT) evalúa los niveles de satisfacción de los trabajadores en relación con la confiabilidad de sus gerentes inmediatos y compañeros de trabajo, buscando determinar si perciben a estos individuos como personas competentes, amables y éticas, cuenta con 3 factores, el primero llamando Competencia, el segundo llamado Integridad y el tercero llamado Benevolencia (Yáñez et al.,2010).

Se define población como el total de individuos, grupos, elementos o entidades que presentan las características pertinentes para el tema de investigación, esta representa el conjunto completo desde el cual se seleccionará una muestra para realizar el estudio (Sánchez, 2019). Se considera a la población a los 3800 colaboradores estables registrados en la Municipalidad Distrital de Bellavista, de ahí se considerará a los participantes según los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, colaboradores con rango de edad entre 40 a 59 años, y colaboradores que se encuentran en planilla de la Municipalidad Distrital de Bellavista.

Criterios de exclusión: colaboradores de otras municipalidades pertenecientes al Callao, colaboradores que presten servicio por locación y colaboradores que sufran algún tipo de discapacidad que le impida realizar las pruebas.

Un grupo de personas o elementos elegidos de la población general para un

análisis en profundidad dentro de los parámetros del estudio conforman la muestra, la selección se realiza con precaución para asegurar que sea representativa de la población total, de modo que los resultados obtenidos puedan extrapolarse adecuadamente a la población más amplia (Muñoz y Solís, 2021). La muestra del presente estudio fue conformada por 350 colaboradores, obtenida a través de la fórmula de poblaciones finitas.

Según Salinas, et al. (2023), la técnica de la encuesta consiste en recabar las percepciones de varios individuos mediante un conjunto de preguntas escritas proporcionadas a los participantes, garantizando su anonimato, por ello se consideró la técnica de encuesta.

El instrumento de investigación es la herramienta que permite recolectar datos y encontrar información pertinente para responder las preguntas de investigación o alcanzar los objetivos planteados en el estudio (Hernández y Duana, 2020).

La Escala General de Satisfacción (EGS), desarrollada a por Warr, Cook y Wall (1979) y adaptada al español por Pérez y Fidalgo (1995), este cuestionario se creó con el propósito de medir la satisfacción general de los individuos con respecto a su trabajo.

En el estudio original, se registraron los siguientes hallazgos: en satisfacción general la media fue de 70.53, la desviación estándar fue de 10.42 y el coeficiente alfa osciló entre .85 y .88, en satisfacción intrínseca la media fue de 32.74, la desviación estándar de 7.69 y el coeficiente alfa osciló entre .79 y .85, finalmente la satisfacción extrínseca tuvo una media de 38.22, una desviación estándar de 7.81 y un coeficiente alfa de .74 y .78 (Warr et al., 1979).

En la adaptación realizada por Pérez y Fidalgo (1985) los análisis factoriales realizados mostraron que la escala presenta una estructura unifactorial, el coeficiente alfa de Cronbach obtenido en la adaptación al español fue de .84, la prueba muestra una validez de constructo adecuada, habiéndose correlacionado de manera positiva con otros indicadores de bienestar y satisfacción general en la vida.

En la prueba piloto los resultados mostraron un valor aceptable de consistencia interna en el coeficiente Alfa en sus dimensiones de Factores extrínsecos y Factores intrínsecos (.027 y .277) y los 15 ítems del instrumento arrojaron un nivel adecuado con un valor de .085. Además, en el AFC se obtuvo que el $\chi^2/g.l$ fue de 2.14, lo cual indica un valor aceptable, el RMSEA fue de .07, los indicadores de ajuste comparativo como el CFI fue de .93, considerándose aceptable, mientras que el TLI fue de .94.

Asimismo, Arias et al. (2017) también analizaron la prueba y se consideraron índices como el índice de bondad de ajuste y el índice de ajuste comparativo, los cuales exhibieron valores superiores a .90 para las distintas subescalas. Tanto la raíz cuadrada de la media de los residuos como la raíz cuadrada de la media del error de aproximación fueron menores a .08, lo cual se consideró como aceptable. Se determinó que el modelo mostraba un ajuste adecuado, con una estructura factorial válida.

Escala de Habilidades Sociales, desarrollada por Gismero González (2010) y adaptada por Grasso (2022), la cual indica que en la operacionalización de este modelo se tienen en cuenta tanto los aspectos relacionados con el contenido de la respuesta como con las consecuencias, ya que se reconoce la importancia de ambos aspectos.

En el análisis realizado por Gismero (2010) se observó que la varianza total explicada fue del 53.08%, con una validez factorial de .707 y una esfericidad de Barlett =.000.

Grasso (2022) corroboró la dimensionalidad de la escala con una solución factorial y siguiendo el análisis original, analizó los componentes principales con rotación oblicua, como resultado obtuvo un KMO de .79, una significancia de .00, 378gl y una varianza total de 39,65%, la consistencia interna del instrumento arrojó valores entre .65 y .75.

En la prueba piloto se mostró un valor aceptable de consistencia interna en el coeficiente Alfa en sus dimensiones de: Autoexpresión en situaciones sociales, Enfado o disconformidad, Decir no y cortar interacciones, y Hacer peticiones, con valores de .201, .169, .709. Los 22 ítems del instrumento arrojaron un nivel adecuado con un valor de .798. Además, en el AFC se obtuvo que el χ^2 /gl fue de 2.38, lo cual indica un valor aceptable, el RMSEA fue de .06, los indicadores de ajuste comparativo como el CFI fue de .98, considerándose aceptable, mientras que el TLI fue de .96.

Por otro lado, Quintana (2014) empleó el método de estimación de máxima verosimilitud, el cual mostró un alto nivel de significancia de <.01, indicando así la presencia de correlación entre los ítems en cada factor. En relación con los indicadores de bondad de ajuste, se obtuvo un CFI de .88 y un GFI de .89, lo que indicó un ajuste adecuado, con un RMSEA de .03, lo que también señaló un ajuste apropiado. No obstante, el TLI presentó un valor de .83, indicando un ajuste inferior, al igual que el RMR, que fue de .072, lo que reflejó un ajuste insuficiente.

Escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT), diseñada por Yáñez, Arenas y Ripoll (2010), elaborada para medir el grado de satisfacción que experimentan los individuos en sus relaciones interpersonales dentro del entorno laboral, la prueba es de aplicación individual o colectiva en población adulta.

En el análisis original se encontró que el 66,50% de la variabilidad en los datos fue explicada por el modelo, con una puntuación media en la escala de 44,31 y una desviación estándar de 11,29. Al evaluar la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de .94, lo cual indica una alta consistencia interna. Los ítems de la escala exhibieron correlaciones ítem-test que variaron entre .53 y .80, lo que sugiere una adecuada relación entre los ítems y la escala en su totalidad.

En la prueba piloto se mostraron un valor aceptable de consistencia interna en el coeficiente Alfa en sus dimensiones de Competencia, Integridad y Benevolencia, con unos valores de .446, .435, .537. Los 13 ítems del instrumento arrojaron un nivel adecuado con un valor de .609. Además, en el AFC se obtuvo que el χ^2/gf fue de 2.01, lo cual indica un valor aceptable, el RMSEA fue de .06, los indicadores de ajuste comparativo como el CFI fue de .91, considerándose aceptable, mientras que el TLI fue de .91.

En un análisis realizado por Arias y Ceballos (2010), se llevaron a cabo correlaciones ítem-test para evaluar la homogeneidad del instrumento, obteniendo valores altamente significativos ($p < 0.000$) y correlaciones que se situaron en un rango de ,737 a ,912, lo que confirma la homogeneidad de la prueba.

Método de análisis de datos. Tras recopilar la información, se ingresaron los datos en una base, en la cual cada variable y categoría fue codificada y tabulada, permitiendo así su análisis sistemático. Para el análisis descriptivo, se emplearon procedimientos específicos que incluyeron la interpretación de la confiabilidad de los datos a través del cálculo de porcentajes y pruebas de consistencia interna, junto con el análisis de la medición entre variables y dimensiones. Se evaluaron las frecuencias de respuesta de cada categoría para entender patrones en las respuestas de los participantes, y se aplicó la prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos, empleando los programas estadísticos Microsoft Excel, JAMOV e IBM SPSS (Ávila, 2016). Para el análisis de relaciones entre variables, se utilizó el coeficiente de evaluación r de Pearson ($p < 0.05$), adecuado para muestras que cumplen con los supuestos de normalidad, este coeficiente permitió probar las hipótesis del estudio al evaluar la fuerza y dirección de las relaciones entre las

variables estudiadas, proporcionando así una base cuantitativa para validar los supuestos propuestos (Sánchez et al., 2021).

Desde un enfoque ético, este estudio consideró el Art. N°79 del Código de Ética Profesional del Colegio de Psicólogos del Perú, que enfatiza lo crucial que es respetar los derechos, la dignidad y el bienestar general de cada persona. Asimismo, se siguieron las pautas de la American Psychological Association (APA) y se protegieron los derechos de propiedad intelectual, en conformidad con las normativas internacionales sobre derechos de autor. La información bibliográfica se obtuvo de diversas fuentes, incluidos libros, artículos científicos, revistas y recursos en línea de bases de datos arbitradas. Finalmente, se consideró esencial la implementación de los cuatro principios bioéticos, los cuales garantizaron la integridad de los expertos de la salud y se respetaron los derechos de los colaboradores (Quiroga y Lara, 2020). En el estudio, se respetó el principio de autonomía a través del consentimiento informado, lo que permitió a los colaboradores hacer elecciones informadas sobre su participación. En relación con la beneficencia, se enfatizó la importancia de la integridad, la honestidad y la transparencia, asegurando el anonimato de los datos y una comunicación clara sobre los procedimientos. El principio de no maleficencia se cumplió al evitar cualquier tipo de daño a la Municipalidad de Bellavista o a sus colaboradores. Por último, se respetó el principio de justicia al prevenir cualquier forma de discriminación o sesgo en la selección y tratamiento de los participantes. Ruiz (2015) señala que los psicólogos deben no solo ser conscientes de estos principios bioéticos, sino también saber cómo aplicarlos en situaciones complejas y a menudo ambiguas que pueden surgir en la práctica.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	.92	350	>.05
Habilidades Sociales	.71	350	>.05
Relaciones Interpersonales	.81	350	>.05

La Tabla 1 indica la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, utilizada para muestras mayores de 50 (Romero, 2016), los resultados de las pruebas mostraron que su significación es superior a .05, lo que indica que tienen una distribución normal. Siendo así, se utilizó el estadístico paramétrico de Pearson para realizar las correlaciones.

Tabla 2

Correlación entre las variables Satisfacción Laboral, Habilidades Sociales y Relaciones Interpersonales

		GLOA	GLOB	GLOC
GLOA	Correlación de Pearson	1	.87**	.78**
(Satisfacción	Sig. (Bilateral)		.001	.00
Laboral)	N	350	350	350
GLOB	Correlación de Pearson	.87**	1	.80**
(Habilidades	Sig. (Bilateral)	.001		.04
Sociales)	N	350	350	350
GLOC	Correlación de Pearson	.78**	.80**	1
(Relaciones	Sig. (Bilateral)	.00	.04	
Interpersonales)	N	350	350	350

En la Tabla 2 se visualizan valores por debajo de .05, lo que permite deducir que las habilidades sociales y las interacciones interpersonales tienen un impacto sustancial en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad. Se cree que existe una conexión lineal positiva y significativa entre las tres variables en base a los valores de correlación de Pearson, que fueron .87, .78 y .80 (Apaza et al., 2022).

Tabla 3

Correlación de la variable Satisfacción Laboral con las dimensiones de la variable Habilidades Sociales

		S.L	D1	D2	D3	D4
	Correlación de Pearson	1	.76**	.70**	.71**	.88**
S.L	Sig. (bilateral)		.00	.00	.00	.00
	N	350	350	350	350	350
	Correlación de Pearson	.76**	1	.63**	.76**	.69**
D1	Sig. (bilateral)	.00		.00	.00	.00
	N	350	350	350	350	350
	Correlación de Pearson	.70**	.63**	1	.68**	.83**
D2	Sig. (bilateral)	.00	.00		.00	.00
	N	350	350	350	350	350
	Correlación de Pearson	.71**	.76**	.68**	1	.71**
D3	Sig. (bilateral)	.00	.00	.00		.00
	N	350	350	350	350	350
	Correlación de Pearson	.88**	.69**	.83**	.71**	1
D4	Sig. (bilateral)	.00	.00	.00	.00	
	N	350	350	350	350	350

Nota: S.L= Satisfacción Laboral, D1 = Autoexpresión en situaciones sociales, D2 = Enfado o disconformidad, D3 = Decir no y cortar interacciones, D4 = Hacer peticiones.

En base a la tabla 3, se establece que existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones de habilidades sociales, con una significancia

de $p = .00$, inferior a $.05$. Según los valores de correlación de Pearson, se denomina una correlación significativa entre $.76$ y $.90$ y una correlación media entre $.51$ y $.75$ (Apaza et al., 2022).

Tabla 4

Correlación de la variable Satisfacción Laboral con las dimensiones de la variable Relaciones Interpersonales

	S.L	D1	D2	D3	
	Correlación de Pearson	1	.78**	.74**	.75**
S.L	Sig. (bilateral)		<.00	<.00	<.00
	N	350	350	350	350
	Correlación de Pearson	.78**	1	.80*	.82**
D1	Sig. (bilateral)	<.00		<.00	<.00
	N	350	350	350	350
	Correlación de Pearson	.74**	.80**	1	.94**
D2	Sig. (bilateral)	<.00	<.00		<.00
	N	350	350	350	350
	Correlación de Pearson	.75**	.82**	.94**	1
D3	Sig. (bilateral)	<.00	<.00	<.00	
	N	350	350	350	350

Nota: S.L= Satisfacción Laboral, D1 = Competencia, D2 = Integridad, D3 = Benevolencia.

En la Tabla 4 se muestra la asociación entre las dimensiones de relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral. Se demuestra que existe un vínculo significativo con una significancia de $p < .00$, inferior a $.05$. Según los valores de correlación de Pearson, se denomina una correlación significativa entre $.76$ y $.90$ y

una correlación media entre .51 y .75 (Apaza et al., 2022).

Tabla 5

Correlación de la variable Habilidades Sociales con las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

		H.S	D1	D2
H.S	Correlación de Pearson	1	.83	.79
	Sig. (bilateral)		<.00	.00
	N	350	350	350
D1	Correlación de Pearson	.83	1	.79**
	Sig. (bilateral)	<.00		.00
	N	350	350	350
D2	Correlación de Pearson	.79	.79**	1
	Sig. (bilateral)	.00	.00	
	N	350	350	350

Nota: H.S = Habilidades Sociales, D1 = Factores Intrínsecos, D2 = Factores Extrínsecos

En la tabla 5, se muestra la relación entre la variable habilidades sociales con las dimensiones de satisfacción laboral, se obtuvo una significancia de .00 y una notable asociación en los resultados de la correlación de Pearson, que oscilan entre .76 y .90 (Apaza et al., 2022).

Tabla 6

Correlación de la variable Relaciones Interpersonales con las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

		R.I	D1	D2
	Correlación de Pearson	1	.69**	.78**
R.I	Sig. (bilateral)		<.00	<.00
	N	350	350	350
	Correlación de Pearson	.69**	1	.79**
D1	Sig. (bilateral)	<.00		<.00
	N	350	350	350
	Correlación de Pearson	.78**	.79**	1
D2	Sig. (bilateral)	<.00	<.00	
	N	350	350	350

Nota: R.I = Relaciones Interpersonales, D1 = Factores Intrínsecos, D2 = Factores Extrínsecos

La Tabla 6, que muestra la correlación entre la variable Relaciones interpersonales y las dos dimensiones de Satisfacción laboral, confirma la existencia de una relación significativa entre ambas. La significación de la correlación es de $p < .00$, es decir, inferior al umbral de .05. Asimismo, los coeficientes de correlación de Pearson hallados revelan una asociación media entre .51 y .75 y una relación significativa entre .76 y .90 (Apaza et al., 2022).

Tabla 7*Niveles de Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral*

Satisfacción Laboral	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	5	1.4%	1.4%
Medianamente Insatisfecho	248	70.9%	72.3%
Satisfecho	97	27.7%	100.0%

Según los resultados de la tabla 7 para la variable Satisfacción laboral, el 1,4% de los empleados no están satisfechos con el modo en que se realizan sus tareas laborales. Por el contrario, el 27,7% de las personas dicen estar contentas con su empleo, mientras que el 70,9% de las personas dicen estar sólo medianamente contentas.

Tabla 8*Niveles de Frecuencia de la variable Habilidades Sociales*

Habilidades Sociales	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bajo	118	33.7%	33.7%
Medio	178	50.9%	84.6%
Bueno	54	15.4%	100.0%

Los resultados de la variable habilidades sociales se muestran en la tabla 8, de estos datos se desprende que el 33,7% de los colaboradores tiene un bajo desarrollo de habilidades sociales, el 50,9% tiene un desarrollo moderado de habilidades sociales y el 15,4% tiene un alto desarrollo de habilidades sociales.

Tabla 9*Niveles de Frecuencia de la variable Relaciones Interpersonales*

Relaciones Interpersonales	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	8	2.3%	2.3%
Satisfecho	342	97.7%	100.0%

En cuanto a las relaciones interpersonales que mantienen en su lugar de trabajo, los resultados de la tabla 9 indican que el 2,3% de los encuestados están descontentos y el 97.7% satisfechos.

IV. DISCUSIÓN

Este estudio llevó a cabo un análisis correlacional con el propósito de identificar la relación entre la satisfacción laboral, las habilidades sociales y las interacciones interpersonales en un grupo de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Bellavista. A partir del análisis de los datos recopilados, se buscó comprender las implicaciones tanto teóricas como prácticas de los resultados obtenidos, asimismo, se examinaron las limitaciones del estudio, lo que permitió obtener una perspectiva más detallada sobre la interacción de estas variables en el entorno laboral.

En cuanto al objetivo general, los hallazgos obtenidos refuerzan la interdependencia de estas variables y su impacto en el bienestar individual y organizacional. Los resultados obtenidos evidencian una correlación significativa entre estas variables (coeficientes de correlación de Pearson entre .76 y .90), lo que confirma que el desarrollo de habilidades sociales y la construcción de relaciones interpersonales positivas son pilares fundamentales para la satisfacción laboral.

Desde una perspectiva teórica, esto se alinea con la Teoría de Herzberg (1959), que postula que los factores motivacionales intrínsecos, como el reconocimiento y la autoeficacia, son determinantes para la felicidad en el trabajo, en este caso, las habilidades sociales y las relaciones interpersonales actúan como facilitadores de estos factores, promoviendo la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la cohesión grupal. Por otro lado, el Modelo Psicosocial de Argyle y Kendon (1967) también resulta relevante al destacar que las habilidades sociales se adquieren y perfeccionan en contextos laborales donde se prioriza la interacción y el aprendizaje mutuo. En la Municipalidad de Bellavista, los datos muestran que un 97.7% de los colaboradores consideran satisfactorias sus relaciones interpersonales, lo que sugiere que el entorno laboral fomenta la reciprocidad y la empatía. No obstante, solo un 15.4% de los colaboradores posee un nivel alto de habilidades sociales, indicando que su fortalecimiento podría potenciar aún más los niveles de satisfacción laboral.

La correlación entre satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales destaca la importancia de estas últimas como mediadoras en la relación entre el individuo y su entorno laboral, el hecho de que la mayoría de los colaboradores manifiesten niveles moderados de satisfacción sugiere que hay espacio para intervenciones que incrementen estos niveles, particularmente mediante el fortalecimiento de habilidades sociales, siendo así que, un enfoque integral que

aborde estas tres dimensiones puede no solo mejorar el bienestar de los colaboradores, sino también optimizar la productividad y cohesión organizacional.

Estos hallazgos consolidan la idea de que el éxito organizacional no depende únicamente de factores técnicos o estructurales, sino de la capacidad de las organizaciones para fomentar un clima laboral que priorice las relaciones humanas y el desarrollo personal.

Es fundamental destacar que los resultados de este estudio están en línea con investigaciones anteriores. Por ejemplo, Quispe y Sánchez (2020) identificaron una correlación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en el ámbito de la enfermería. De manera similar, Yares (2019) evidenció que las relaciones interpersonales basadas en la confianza y el respeto mutuo contribuyen a incrementar la felicidad en el entorno laboral. A nivel internacional, Baltazar et al. (2022) resaltaron que una cultura organizacional enfocada en el desarrollo de habilidades sociales y las relaciones interpersonales favorece tanto la productividad como el bienestar de los empleados.

Estas comparaciones refuerzan la hipótesis de que la interacción positiva entre las variables estudiadas no solo genera un entorno laboral armonioso, sino que también impacta directamente en la productividad organizacional. En el contexto de la Municipalidad Distrital de Bellavista, este equilibrio es particularmente crucial, dado que como lo mencionó la subgerencia del área de personal, los colaboradores enfrentan desafíos derivados de la falta de incentivos laborales y las altas tasas de ausentismo.

Así mismo, desde un enfoque práctico, los resultados obtenidos sugieren que las organizaciones públicas pueden mejorar significativamente la satisfacción laboral mediante estrategias que fomenten el desarrollo de habilidades sociales y el fortalecimiento de relaciones interpersonales, lo cual incluye la implementación de programas de formación en habilidades blandas, así como actividades que promuevan la interacción colaborativa y la confianza entre los equipos. Finalmente, de manera teórica, este estudio podría ampliar las bases propuestas por la Teoría del Intercambio Social de Thibaut y Kelley (1978), al demostrar que las relaciones interpersonales no solo son un factor de satisfacción, sino también una fuente de motivación intrínseca. En este contexto, los beneficios emocionales y sociales derivados de interacciones positivas superan los costos asociados a las dificultades laborales, reforzando la importancia de la reciprocidad en los entornos laborales.

En base al primer objetivo específico, podemos señalar que los resultados obtenidos indican una relación positiva y significativa entre estas variables, con coeficientes de Pearson que oscilan entre .76 y .90, este hallazgo evidencia que las habilidades sociales no solo facilitan interacciones más fluidas, sino que también actúan como un factor determinante en la percepción de satisfacción en el trabajo. El análisis reveló que las dimensiones específicas de las habilidades sociales como la autoexpresión en situaciones sociales, la gestión del enfado, la capacidad de decir "no" y finalizar interacciones, y la habilidad para hacer peticiones, están significativamente asociadas con niveles más altos de satisfacción laboral ($p < .05$), lo cual sugiere que los colaboradores con mayores competencias sociales tienden a experimentar mayor bienestar y disfrute en su entorno laboral, ya que estas habilidades les permiten manejar de manera efectiva los desafíos interpersonales y profesionales.

Este resultado es consistente con investigaciones previas, como el de Casas (2021) quien encontró que las habilidades sociales tienen un impacto positivo en la satisfacción laboral de los docentes, resaltando que habilidades como la empatía y la comunicación efectiva mejoran las relaciones con colegas y estudiantes, lo cual incrementa la percepción de bienestar laborales. Asimismo, Quispe y Sánchez (2020) demostraron que el personal de enfermería con habilidades sociales más desarrolladas presentaba mayores niveles de satisfacción laboral, destacando la relevancia de estas competencias en entornos de alta demanda emocional. Patel (2021) recopiló evidencias que subrayan que las habilidades blandas, incluidas las sociales, representan el 85% del éxito profesional en el sector sanitario, donde la interacción efectiva y la gestión emocional son críticas. Por otro lado, Baltazar et al. (2022) señalan que el fortalecimiento de habilidades sociales en el contexto organizacional no solo mejora la satisfacción laboral, sino que también incrementa la productividad y el compromiso de los empleados.

Alineándose así con la Teoría de Herzberg (1959) que identifica factores motivacionales intrínsecos, como el reconocimiento y el logro, como fundamentales para la satisfacción laboral, en este caso, las habilidades sociales pueden considerarse un elemento motivacional intrínseco, ya que permiten a los colaboradores alcanzar metas sociales y profesionales, mejorando su percepción del ambiente laboral. Además, el Modelo Psicosocial Básico de Argyle y Kendon (1967) proporciona un marco teórico para comprender cómo las habilidades sociales se desarrollan y refuerzan en el contexto laboral, estableciendo que la capacidad de

interactuar exitosamente con otros no solo promueve relaciones positivas, sino que también refuerza el sentido de competencia y pertenencia, elementos clave para la satisfacción laboral.

La correlación significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones de habilidades sociales pone de manifiesto que estas últimas son un pilar fundamental para el bienestar en el trabajo, el desarrollo de habilidades sociales no solo beneficia a los individuos, permitiéndoles manejar de manera efectiva sus interacciones laborales, sino que también promueve un entorno organizacional más cohesionado y productivo.

El segundo objetivo específico, demuestra un vínculo significativo que resalta el impacto de los factores sociales y emocionales en la percepción del bienestar laboral, los resultados obtenidos, con coeficientes de correlación de Pearson entre .74 y .78 ($p < .05$), evidencian que las dimensiones específicas de las relaciones interpersonales, como la competencia, la integridad y la benevolencia, son determinantes para construir un ambiente laboral satisfactorio y colaborativo.

Desde el sustento teórico, la Teoría del Intercambio Social es particularmente relevante para interpretar estos hallazgos, ya que según esta teoría, las relaciones interpersonales se basan en un balance entre los beneficios (confianza, apoyo mutuo, reconocimiento) y los costos (conflictos, malentendidos, tensiones), en este sentido, los colaboradores que perciben que sus compañeros y supervisores actúan con integridad y benevolencia experimentan mayores beneficios emocionales y sociales, lo que potencia su satisfacción laboral.

El análisis de los resultados también subraya que el 97.7% de los colaboradores reportan estar satisfechos con sus relaciones interpersonales, lo cual es alentador y sugiere que la Municipalidad Distrital de Bellavista ha logrado establecer un ambiente de trabajo donde predominan valores como el respeto, la empatía y la colaboración. Sin embargo, este nivel de satisfacción no necesariamente se traduce en un impacto pleno sobre la satisfacción laboral, como lo sugiere el hecho de que un 70.9% de los empleados reporta estar únicamente moderadamente satisfecho con su trabajo, este contraste indica que, si bien las relaciones interpersonales son fuertes, factores externos como la falta de incentivos o el exceso de carga laboral podrían estar limitando la percepción global de satisfacción.

Comparativamente, estos resultados están en línea con los antecedentes nacionales e internacionales. Por ejemplo, el estudio de Yares (2019) realizado en

una empresa de transporte en Lima concluyó que las relaciones interpersonales basadas en confianza y comunicación abierta tienen un impacto significativo en la felicidad laboral. Y el de Baltazar et al. (2022) quienes resaltaron cómo la cultura organizacional que fomenta relaciones humanas saludables incrementa la productividad y la satisfacción en los colaboradores.

Un aspecto destacado es cómo las relaciones interpersonales pueden mediar en situaciones de conflicto o estrés laboral. Según el Modelo Psicosocial de Argyle y Kendon (1967), las interacciones sociales efectivas permiten a los colaboradores manejar tensiones y resolver conflictos de manera constructiva, en la práctica, esto implica que un entorno caracterizado por relaciones interpersonales positivas no solo incrementa la satisfacción laboral, sino que también reduce los efectos negativos de los conflictos o del ambiente laboral demandante. Finalmente, es importante señalar que aunque los resultados son altamente positivos, existe un reto en la sostenibilidad de estos niveles de satisfacción interpersonal. Las intervenciones futuras deberían centrarse en actividades que refuercen las competencias de los colaboradores para mantener la calidad de sus interacciones, especialmente en contextos de cambios organizacionales o presión laboral.

El tercer objetivo específico, resalta la importancia de las competencias interpersonales para fomentar un entorno laboral positivo y satisfactorio, los resultados obtenidos en la investigación indican una correlación significativa, con coeficientes de Pearson entre .76 y .90 ($p < .05$), este hallazgo enfatiza que colaboradores con habilidades sociales más desarrolladas tienden a experimentar mayores niveles de satisfacción en el trabajo, lo que refuerza la interdependencia entre estas variables.

Desde el marco teórico, las habilidades sociales, definidas por Bandura (1960) como competencias aprendidas mediante observación y práctica en entornos sociales, juegan un papel crucial en la capacidad de los colaboradores para interactuar de manera efectiva. Además, el Modelo Psicosocial explica cómo estas habilidades, al igual que las habilidades motoras, pueden ser mejoradas con entrenamiento continuo. Estas competencias abarcan la autoexpresión en situaciones sociales, la gestión del enfado, la capacidad de decir "no" y cortar interacciones, y la habilidad para hacer peticiones, dimensiones que los datos del estudio confirman como significativamente relacionadas con la satisfacción laboral.

En términos prácticos, el análisis muestra que las habilidades sociales permiten a los colaboradores manejar de manera más efectiva los desafíos interpersonales y laborales. Por ejemplo, el desarrollo de la asertividad facilita la comunicación clara y respetuosa, reduciendo conflictos y aumentando la percepción de apoyo entre compañeros. Esto se refleja en investigaciones como la de Quispe y Sánchez (2020) quienes encontraron que los profesionales de enfermería con mejores habilidades sociales reportaron mayores niveles de satisfacción laboral. Asimismo, Patel (2021) resalta que las habilidades blandas, incluidas las sociales, son responsables del 85% del éxito profesional, especialmente en contextos laborales donde la interacción interpersonal es crítica. Por otro lado, estudios como el de Almengor (2022) en Panamá subrayan cómo las habilidades sociales impactan directamente en la productividad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En el contexto de la Municipalidad Distrital de Bellavista, el 50.9% de los colaboradores presenta un nivel moderado de habilidades sociales, y solo el 15.4% alcanza un nivel alto, lo que sugiere un área de mejora significativa, este desarrollo podría incrementar los niveles de satisfacción laboral, especialmente entre el 70.9% de los empleados que se reportan solo medianamente satisfechos con su trabajo.

La Teoría de Herzberg refuerza la importancia de las habilidades sociales como factores motivacionales intrínsecos, que no solo mejoran el desempeño, sino que también contribuyen al bienestar psicológico de los colaboradores, el análisis de los resultados respalda la noción de que las habilidades sociales no solo son beneficiosas a nivel individual, sino que también tienen un efecto multiplicador al promover un entorno colaborativo y cohesionado.

El cuarto objetivo específico, evidencia un vínculo significativo, con coeficientes de Pearson que oscilan entre .69 y .78 ($p < .05$) confirmando que las relaciones interpersonales, caracterizadas por atributos como la confianza, la benevolencia y la integridad, son determinantes para influir positivamente en cómo los colaboradores perciben su satisfacción con el trabajo.

La Teoría del Intercambio Social resulta clave para interpretar estos hallazgos, ya que establece que las relaciones interpersonales se basan en un sistema de beneficios y costos, donde interacciones positivas, como el apoyo mutuo y el respeto, generan mayores beneficios emocionales y sociales, estas interacciones, al superar los costos asociados con conflictos o tensiones, fomentan un ambiente laboral más armonioso. En este contexto, las dimensiones de las relaciones interpersonales, como

la benevolencia (voluntad de actuar en beneficio de los demás) y la integridad (percepción de justicia y ética), destacan como factores esenciales para construir un entorno laboral satisfactorio.

Los resultados indican que un 97.7% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista considera que sus relaciones interpersonales son satisfactorias, lo que sugiere que el clima laboral está marcado por un fuerte sentido de apoyo y colaboración.

Al comparar estos hallazgos con investigaciones previas, se encuentran patrones similares tanto a nivel nacional como internacional. Por ejemplo, Hanco et al. (2021), en su estudio en hoteles turísticos de Puno, identificaron que las relaciones interpersonales positivas mejoran significativamente el desempeño y la satisfacción laboral. Baltazar et al. (2022) en México destacaron que las relaciones laborales basadas en la confianza y la colaboración son mediadoras importantes entre la cultura organizacional y la productividad. Esto refuerza la validez de los resultados obtenidos en la Municipalidad de Bellavista y destaca la relevancia de las relaciones interpersonales como un componente estratégico para el bienestar organizacional.

Desde un enfoque práctico, el análisis resalta que las relaciones interpersonales son fundamentales no solo para el bienestar emocional de los colaboradores, sino también para la cohesión organizacional. Según el Modelo Psicosocial las interacciones positivas en el lugar de trabajo fortalecen la comunicación, fomentan la cooperación y facilitan la resolución de conflictos. En Bellavista, donde la mayoría de los colaboradores ya experimenta relaciones satisfactorias, el desafío radica en mantener y potenciar estas dinámicas para maximizar su impacto en la satisfacción laboral.

El quinto objetivo específico, permite comprender cómo estas variables se distribuyen dentro de la organización y qué áreas requieren mayor atención. Los resultados muestran una diversidad en los niveles alcanzados por estas variables, lo que sugiere la necesidad de intervenciones diferenciadas para optimizar el bienestar y el desempeño laboral.

En cuanto a la satisfacción laboral, el análisis revela que un 70.9% de los colaboradores se encuentra medianamente satisfecho, mientras que solo un 27.7% reporta estar satisfecho plenamente, y un 1.4% manifiesta insatisfacción, este patrón indica que, si bien no predominan niveles críticos de insatisfacción, existe un amplio margen para mejorar. Desde el enfoque teórico, la Teoría de Herzberg resulta

especialmente relevante para analizar estos hallazgos, ya que diferencia entre factores motivadores y factores higiénicos como elementos clave de la satisfacción laboral. Los factores higiénicos, tales como el salario y las condiciones de trabajo, podrían estar restringiendo la percepción de satisfacción, mientras que los factores motivadores, como el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento, requieren ser potenciados para elevar los niveles generales de satisfacción.

En cuanto a las habilidades sociales, el estudio muestra que un 33.7% de los colaboradores presenta un nivel bajo, un 50.9% un nivel moderado, y solo un 15.4% alcanza niveles altos, este resultado es preocupante, ya que las habilidades sociales son fundamentales para fomentar interacciones efectivas y resolver conflictos en el lugar de trabajo. La importancia de estas competencias se respalda en el Modelo Psicosocial que considera las habilidades sociales como capacidades dinámicas que pueden desarrollarse mediante el entrenamiento y la práctica. La baja proporción de colaboradores con niveles altos sugiere que se necesitan programas específicos de capacitación en áreas como la autoexpresión, la asertividad y la gestión emocional.

Respecto a las relaciones interpersonales, el análisis refleja un panorama positivo: un 97.7% de los colaboradores está satisfecho con sus interacciones, mientras que solo un 2.3% reporta insatisfacción, este hallazgo coincide con la Teoría del Intercambio Social que postula que las relaciones basadas en la reciprocidad y el apoyo mutuo generan beneficios emocionales y sociales que promueven un ambiente laboral positivo.

El análisis del quinto objetivo específico proporciona una visión completa de la situación actual en la Municipalidad Distrital de Bellavista, resaltando tanto las fortalezas en las relaciones interpersonales como las áreas que requieren atención, como las habilidades sociales y la satisfacción laboral. Este enfoque resulta fundamental para diseñar políticas organizacionales que mejoren el bienestar y el rendimiento de los colaboradores, promoviendo un equilibrio adecuado entre las exigencias del entorno laboral y las necesidades personales.

V. CONCLUSIONES

Existe una relación significativa y positiva entre la satisfacción laboral, las habilidades sociales y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista. Los resultados evidencian que las habilidades sociales y las relaciones interpersonales actúan como pilares fundamentales que influyen directamente en la percepción del bienestar laboral, los colaboradores con mayores competencias sociales y relaciones interpersonales satisfactorias tienden a experimentar mayores niveles de satisfacción en su entorno de trabajo.

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y las habilidades sociales, las dimensiones de estas habilidades, como la autoexpresión y la gestión del enfado, muestran correlaciones significativas con la satisfacción laboral, lo que evidencia que los colaboradores con mayores competencias sociales perciben su entorno laboral de manera más positiva, esto subraya la importancia de fortalecer las habilidades sociales como un factor crítico para mejorar la percepción del trabajo.

Las relaciones interpersonales tienen una correlación significativa con la satisfacción laboral, dimensiones como la competencia, la integridad y la benevolencia de los compañeros y supervisores contribuyen al bienestar en el lugar de trabajo

Existe una correlación significativa entre las habilidades sociales y las dimensiones de la satisfacción laboral. Los resultados resaltan que habilidades como la asertividad y la capacidad de resolución de conflictos son esenciales para fomentar la cohesión organizacional y la percepción positiva del entorno laboral.

Se confirma que las relaciones interpersonales, caracterizadas por confianza, benevolencia e integridad, tienen un impacto directo en la satisfacción laboral, estas relaciones no solo mejoran el bienestar individual, sino que también favorecen la cohesión organizacional.

Los niveles de satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales presentan variaciones significativas entre los colaboradores. Mientras que las relaciones interpersonales muestran un alto nivel de satisfacción, la mayoría de los colaboradores reporta satisfacción laboral moderada y niveles bajos o medios en habilidades sociales. Esto resalta la necesidad de intervenciones específicas que mejoren estas variables, con un enfoque particular en las habilidades sociales como elemento clave para el bienestar y la productividad organizacional.

VI. RECOMENDACIONES

Se sugiere implementar un programa continuo de capacitación en habilidades blandas, el cual incluya un plan de estudios integral que abarque habilidades como la comunicación efectiva, la empatía, la asertividad y la resolución de conflictos, es fundamental incorporar dinámicas de grupo y simulaciones en la capacitación interactiva para que los colaboradores puedan practicar sus nuevas habilidades en un entorno seguro. Este programa debe adaptarse a los distintos niveles de habilidad de los empleados, considerando que el 33.7% posee un nivel bajo y el 50.9% un nivel medio en habilidades sociales.

Se aconseja establecer un sistema de encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los empleados en áreas clave, tales como la cultura laboral, las relaciones interpersonales y las oportunidades de crecimiento profesional. Las encuestas pueden aplicarse de manera trimestral para monitorear las tendencias de satisfacción y posibles áreas de mejora, los resultados deben ser revisados por los equipos de trabajo para crear planes de acción que optimicen las condiciones laborales, especialmente dado que el 70.9% de los empleados están moderadamente satisfechos.

Se propone reconocer públicamente a los empleados que destacan no solo por su desempeño técnico, sino también por su comportamiento social, empatía y contribución a las relaciones interpersonales dentro del equipo, tal como se daría con la implementación de un programa de "empleado del mes," que valore tanto la productividad como la capacidad para colaborar, resolver conflictos y fomentar un ambiente positivo.

Finalmente, se exhorta a organizar actividades de integración social como eventos deportivos, voluntariados o actividades de ocio fuera del lugar de trabajo, estas actividades pueden mejorar la relación entre compañeros al ofrecerles la oportunidad de socializar en un entorno relajado y no jerárquico, fortaleciendo las relaciones personales y la colaboración laboral.

REFERENCIAS

- Almengor, S. (2022). Desarrollo de habilidades blandas para incrementar la productividad en el talento humano. *Revista Saberes APUDEP*, 5 (2). 61 – 75. https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep
- Anaya, D., López, E. (2015). Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. *Revista de Investigación Educativa*, 33(2), 435-452. <https://doi.org/10.6018/rie.33.2.202841>
- Apaza, E., et al. (2022). La Correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas. *Revista de Investigaciones Veterinarias del Perú*, 33 (3). <http://dx.doi.org/10.15381/rivep.v33i3.22908>
- Aragon, A., & Lopez, J. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32867/Aragon_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Argyle, M. (1994). *Psicología del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza Universidad
- Argyle, M. y Kendon, A. (1967). The experimental análisis of social performance. *Advances in Experimental Social Psychology*, 3,55-98. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60342-1](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60342-1)
- Arias, W., Rivera, R., Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones: Revista de Avances en Psicología*, 3 (2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093599>
- Asociación Americana de Psicología. (2020). Manual de publicaciones de la Asociación Americana de Psicología (7.^a ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Aznan, E., Kassim, A., Othman, N., Yusof, M., Amir, N. (2019). La relación entre satisfacción laboral y habilidades sociales. *Jurnal Intelek* . <https://doi.org/10.24191/JI.V14I2.258>.
- Bakotić, D. (2016) Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 29(1),118-130, <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946>

- Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, M., Pirez, M. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en colaboradores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>.
- Bandura, A. (1987). *Teorías del aprendizaje*. Texas: TX Publishing
- Benavides, R. (2023). *Habilidades blandas y la productividad laboral en los funcionarios de un Hospital de Ica, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120429>
- Betina, A., Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*, 12 (23), 159 – 182.
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social Ufe*. Wiley, New York.
- Bolgeri, P., et al. (2022). Habilidades De Comunicación Interpersonal En Estudiantes De Psicología. *Límite (Arica) Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología* 17(9). <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50652022000100209>
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25, 80–84. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v25n2/v25n2ao4.pdf>
- Braul, B., Rojas, M., Valencia, M., Quispe, J. y Gordillo, M. (2023). Satisfacción laboral en el desempeño del personal de un Ministerio peruano. *Cartas de Migración* . <https://doi.org/10.59670/ml.v20is10.5402>
- Caballo, V. (2000). Evaluación de las habilidades sociales. *Manual de evaluación en psicología clínica y de la salud*. España:
- Cabanilla, G., Cando, C., Valencia, M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Universidad y Sociedad*, 14 (3). 403 – 408. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-403.pdf>
- Casas, R. (2021). *Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes del nivel inicial de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tayacaja, Huancavelica, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72119>
- Castañeda, M. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(1). <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>
- Celina, H., Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach.

- Cho, G., Hwang, H., Sarstedt, M., & Ringle, Ch. M. (2020). Cutoff criteria for overall model fit indexes in generalized structured component analysis. *Journal of Marketing Analytics*. <https://doi.org/10.1057/s41270-020-00089-1>
- Colegio de psicólogos del Perú. (21 de diciembre de 2017). Código de ética y deontología. Colegio de psicólogos del Perú. https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Combs, M.L. y Slaby, D.A. (1977). Social skills training with children. En B.B. Lahey y A.E. Kazdin (ed.). *Avances in clinical child psychology vol. 1*. Nueva York. Plenum Press.
- CONCYTEC. (2020). *Investigación aplicada*. Glosario de términos. <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-aplicada/>
- Contreras, K. (2019). *Las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad de Huánuco*. [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco].
- Cortés, M., Mur Villar, N., León, M. I., & Cortés Iglesias, M. (2020). Algunas consideraciones para el cálculo del tamaño muestral en investigaciones de las Ciencias Médicas. *Medisur* 18, 937-942.
- Cruz, Á., Puño, L., Apaza, C., Prado, J., Turpo, J. (2023). Deserción laboral y satisfacción laboral como predictores del compromiso organizacional en docentes peruanos de educación básica regular. *Revista Académica de Estudios Interdisciplinarios*. <https://doi.org/10.36941/ajis-2023-0092>
- Cuesta, A. (2021). Los niveles de pertenencia en profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones guatemaltecas [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar]
- Dorado, A., Zambrano, A., Rosero, K. (2021). Habilidades sociales y variables organizacionales Una revisión sistemática. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 21(2), 1-18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8435461>
- Farias, A., Macias, M., Zambrano, L., Gómez, N. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Colaboradores *Dominio de las ciencias*, 7(4), 586 – 601. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2439>
- Fischer, G. (1990). *Psicología social: conceptos fundamentales*. Madrid: Narcea.

- Flores, E., Garcia, M., Calsina, W., Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. *Comuni@cción* 7 (2).
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n2/a01v7n2.pdf>
- Flores, J., Morán, Á., Gil, A., Contreras, M. (2022). Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los colaboradores de las empresas constructoras del Cantón Babahoyo. *Revista Científica FIPCAEC*, 7(3), 278-306. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/608>
- Gismero, E. (2002). Manual de Escala de Habilidades Sociales. TEA Ediciones.
- Gómez, S. (2015). *Habilidades sociales en escolares*. Martínez Roca.
- Grasso, P. (2022). Validación de la Escala de Habilidades Sociales, de Gismero González, en adultos de Buenos Aires. *Revista ConCiencia EPG*, 7(2), 183 - 202. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.7-2.10>
- Griffin. E. (2003). *A First look at Communication Theory. United States of America*: McGraw Hill, 2003.
- Guerdelli, H., Ferrari, C. y Berretti, S. (2023). Reconocimiento de relaciones interpersonales: una encuesta. *Multimed Tools Appl* 82. 11417–11439. <https://doi.org/10.1007/s11042-022-13816-w>
- Hanco, M., et al. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186 – 194. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*.
- Hernández, S., Duana, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*.
- Herzberg, F. (1977). Orthodox Job Enrichment: A Common Sense Approach to People at Work. En: *Defense Management Journal*.
- Herzberg, F.. (1968). Una vez más: ¿Cómo se motiva a los colaboradores ?. *Revista de negocios de Harvardw* ,46 (1), 53-62
<https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como%20motivar%20usted%20a%20sus%20colaboradores.pdf>
- Hidalgo, C., Abarca, N. (2009). *Comunicación interpersonal: programa de entrenamiento en habilidades sociales*. Alfaomega. Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). Perú: Encuesta nacional del mercado laboral 2021. https://www.inei.gob.pe/media/encuestas/documentos/Ficha_Tecnica2021.pdf

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000500937

<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>

<https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>

Jaik, A., Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista electrónica diálogos educativos*, 19(2), 119-130.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294739>

Jaramillo, H., Obregón, N., Reyes, A. (2021). Habilidades sociales y capacidad de manejo de conflictos interpersonales en docentes de un Instituto superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 843-853.

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.241>

Jong, J. (2018). The role of social support in the relationship between job demands and employee attitudes in the public sector [El rol de soporte social en la relación entre demandas laborales y actitudes del empleado en el sector público]. *The International Journal of Public Sector Management*, 31(6), 672-688.

<https://doi.org/10.1108/IJPSM-09-2017-0244>

Kuok, A. (2022). Emotional intelligence, work satisfaction, and affective commitment: an occupational health study of social workers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33 (3). 223 – 230.

<https://doi.org/10.5093/jwop2022a14>

Lai, K. (2020). Fit Difference Between Nonnested Models Given Categorical Data: Measures and Estimation. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, <https://doi.org/10.1080/10705511.2020.1763802>

Lloret, S., et al. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3).1151-1169.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16731690031>

Magaña, D., Ojeda, R., Ramírez, G. (2021). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20). 189 – 208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

Martel, J. (2020). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad provincial de Oyón, 2019*. [Tesis, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]

<https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5481/JAZMIN>

Martínez, M. (15 de mayo de 2013). *La teoría de Herzberg*.

- Megías, F., Castro, F. (2018). Competencia personal y social. Las habilidades sociales. *Metas de enfermería*, 21 (4).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6393921>
- Mora, J., Mariscal Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1-11.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=141222884&lang=es&site=eds-live>
- Muñoz, E., Solís, B. (2021). Enfoque Cualitativo y Cuantitativo de la Evaluación Formativa. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6 (3), 1-16. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5512591>
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*.
https://books.google.com.pe/books?id=a85qBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Los+efectos+del+trabajo+con+personas+mayores+dependientes+institucionalizadas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Los%20efectos%20del
- OECD, Eurostat. (2018). *The Oslo Manual 2018: Guidelines for collecting, reporting, and using data on innovation* (4th ed.). OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>
- Organización de las Naciones Unidas. (2023). Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Oxford Economics. (2014). Capacitar a su personal. Oxford Economics - SAP Concur.
https://www.concur.pe/sites/default/files/co/sap-concur_empowering_es-la.pdf
- Patel, S. (2021). Soft skills for healthcare staff. *Metropolia University of Applied Science Journal*, 1(2).
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/501945/Patel%20Shradhdhaba%20hen.pdf?sequence=2&isAllowed=y%22>
- Pillagua, C., Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>

- Quintana, L. (2014). Propiedades psicométricas de la escala de habilidades sociales en alumnos de nivel secundario de Cartavio. *Revista De Investigación De Estudiantes De Psicología "JANG&Quot;*, 3(2), 36–52. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/jang/article/view/1851>
- Quiroga, C., Lara, Y. (2020). Ética y bioética en la seguridad del paciente. En: Bermeo de Rubio, M. y Pardo Herrera, I. (eds. científicas). De la ética a la bioética en las ciencias de la salud. 105-127. <https://books.scielo.org/id/trn8b/pdf/bermeo-9786287501638-06.pdf>
- Quispe, M., Sánchez, M. (2021). Habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional EsSalud 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62942/Quispe_P_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (4). 572-580. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>
- Rico, M. y Sacristán, M. (2012). Fundamentos empresariales. Madrid: ESIC editorial.
- Romero, E. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6 (3). 105-114. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>
- Salinas, S., Sarmiento, L., Huaman, R., Paullo, Y., Chávez, G. (2023). ¿Cómo debería implementarse el marco teórico en la investigación cuantitativa? *Revista científica en ciencias sociales*, 5 (1),102-113. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/05.01.2023.102>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102 122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, M., Fernández., M., Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica Uisrae*, 8(1). <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Siglo Veintiuno. <http://books.google.com.co/books?id=DfKugbmaGDAC&pg=PA378&lpg=PA377&ots=CARfkr3g8-&dq=habilidades+sociales+CABALLO>

- Simbron, S., Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59–83.
<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Thibaut, J., Kelley, H. (1959). *The Social Psychology of Groups*. Wiley, New York.
- Velázquez, G. (2013). *Comportamiento en las organizaciones*. México: Limusa.
- Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona: Profit Editorial.
- Yañez, R., Arenas, M., Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *LIBERABIT: Lima (Perú)*, 16 (2), 202 – 220.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Según Herzberg (1950) la satisfacción laboral se refiere al grado en que los trabajadores experimentan sentimientos positivos o satisfacción con respecto a su trabajo y su entorno laboral, relacionándose directamente con la presencia o ausencia de factores higiénicos y motivacionales en el entorno laboral.	La Escala General de Satisfacción, desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979.	Factores Intrínsecos Factores Extrínsecos	Valoración recibida por el desempeño laboral, la carga de responsabilidades las oportunidades de ascenso, los elementos relacionados con las funciones laborales, etc. Satisfacción del empleado con elementos concernientes a la estructura laboral, tales como el horario laboral, el salario, las condiciones físicas en el entorno laboral, entre otros aspectos	Ordinal

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades Sociales	Las habilidades sociales se refieren a la capacidad de una persona para interactuar efectivamente con los demás en diferentes situaciones sociales. Gissero González (2002) indica que el término más adecuado sería "conducta asertiva", describiéndola como un conjunto de respuestas que son parcialmente independientes y específicas según la situación.	Adaptación de la Escala de Habilidades Sociales, de Gissero González, realizada por Paula Grasso (2022).	<p>Autoexpresión en Situaciones Sociales</p> <p>Enfado o Disconformidad</p> <p>Decir no y Cortar Interacciones</p> <p>Hacer Peticiones</p>	<p>Capacidad para expresar pensamientos, ideas y sentimientos de manera clara y efectiva a través del lenguaje hablado.</p> <p>Habilidades para manejar y resolver disputas y desacuerdos de manera constructiva y pacífica.</p> <p>Habilidades para expresar opiniones, necesidades y deseos de manera clara, directa y respetuosa.</p> <p>Capacidad para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos en situaciones de conflicto o negociación.</p>	Ordinal

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Relaciones interpersonales	Según Yañez, Arenas y Ripoll (2010) las relaciones interpersonales se refieren a las conexiones y vínculos que se establecen entre dos o más personas, estas relaciones se basan en la comunicación, la interacción y el intercambio de experiencias, emociones, ideas y recursos.	Escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT), la cual evalúa el nivel de satisfacción que experimentan los empleados en relación con la confiabilidad de sus colegas y supervisores inmediatos, buscando determinar si perciben a estos individuos como personas competentes, amables y éticas	Competencia	Habilidad para interactuar de manera efectiva con los demás, comunicarse de manera clara y adecuada, resolver conflictos de manera constructiva y establecer relaciones satisfactorias.	Ordinal
			Integridad	Actuar de manera ética y congruente en sus interacciones con los demás, manteniendo sus compromisos y siendo transparente en sus relaciones.	
			Benevolencia	Capacidad para mostrar empatía y preocuparse por el bienestar de los demás, así como para actuar de manera desinteresada en beneficio de los demás.	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Escala General de Satisfacción

Marca con una "x" que tan satisfecho o insatisfecho te sientes ante cada situación laboral

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Modernamente Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo						
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo						
3. Tus compañeros de trabajo						
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho						
5. Tu superior inmediato						
6. Responsabilidad que se te ha asignado						
7. Tu salario						
8. La posibilidad de usar tus capacidades						
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa						
10. Tus posibilidades de promocionar						
11. El modo en que tu empresa está gestionada						
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces						
13. Tu horario de trabajo						
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo						
15. Tu estabilidad en el empleo						

Adecuación de la Escala de Habilidades sociales, de Paula Grasso (2022)

A continuación, a parecen frases que describen diversas situaciones, se trata de que las lea muy atentamente y responda en qué medida se identifica o no con cada una de ellas. No hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que responda con la máxima sinceridad posible.

Para responder utilice la siguiente clave:

A: No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría

B: No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra

C: Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así

D: Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos

	A	B	C	D
1. A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer estúpido.				
2. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.				
3. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entró después que yo, me callo.				
4. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato hasta decirle "No".				
5. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago, no sé qué decir				
6. Tiendo a guardar mis opiniones para mí mismo.				
7. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería				
8. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo, prefiero callarme a manifestar lo que pienso.				
9. Cuando tengo mucho apuro y me llama un amigo por teléfono, me cuesta mucho cortar				
10. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.				
11. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal el vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto.				
12. No me resulta difícil hacer un cumplido a alguien que me gusta.				
13. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar una conversación con ella.				

Escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT)

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1. La jefatura de mi servicio se preocupa de que exista una buena coordinación entre los integrantes del servicio					
2. La jefatura de mi servicio muestra preocupación por el bienestar y/o por el desarrollo profesional de los funcionarios.					
3. La jefatura de mi servicio mantiene y cumple sus promesas.					
4. La jefatura de mi servicio reconoce el trabajo bien hecho de los funcionarios.					
5. La jefatura de mi servicio trata a todo el personal por igual.					
6. La jefatura de mi servicio da la oportunidad a los funcionarios para expresar sus puntos de vista sobre problemas en el trabajo.					
7. Los funcionarios de mi servicio valoran el trabajo del otro.					
8. Los funcionarios que trabajan conmigo respetan la manera de pensar y de sentir de cada uno de nosotros					
9. En mi servicio los funcionarios pueden confiar en sus compañeros de trabajo cuando deben realizar una tarea compleja.					
10. Los funcionarios de mi servicio están comprometidos con las metas propuestas.					
11. En mi servicio los funcionarios expresan sus opiniones y críticas en forma directa y respetuosa.					
12. Se cuenta con la ayuda de los funcionarios cuando se tiene un problema en el trabajo					
13. Frente a un problema con un compañero de trabajo los funcionarios de mi servicio prefieren solucionarlo directamente entre ellos.					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala General de Satisfacción
Objetivo del instrumento	Medir el grado de satisfacción laboral
Nombre y apellido del experto	Maria Alexa Matus Figuerola
Documento de identidad	06753342
Años de experiencia en el área	15
Máximo grado académico:	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV - HNEBH
Cargo	Psicóloga Clínica
Número telefónico	984 163 484
Firma	
Fecha	25-09-24


 MARI ALEXA MATUS FIGUEROA
 MAGISTER EN PSICOLOGIA
 PSICOLOGA CLINICA
 C.P. 1028 HNE. SGA

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala General de Satisfacción
Objetivo del instrumento	Medir el grado de satisfacción laboral
Nombre y apellido del experto	Pablo Benito Mendizábal Salas
Documento de identidad	294843
Años de experiencia en el área	15
Máximo grado académico:	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	U. N. Luis M. Sánchez
Cargo	Jefe del Departamento de Psicología - Cent.
Número telefónico	
Firma	
Fecha	16-05-24


 PABLO BENITO MENDIZÁBAL SALAS
 PSICÓLOGO
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA
 U. N. LUIS M. SÁNCHEZ

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala General de Satisfacción
Objetivo del instrumento	Medir el grado de satisfacción laboral
Nombre y apellido del experto	John Baldón Miranda
Documento de identidad	41835581
Años de experiencia en el área	15
Máximo grado académico:	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	CS Perú Cocha
Cargo	Psicólogo Clínico
Número telefónico	982 005 546
Firma	
Fecha	


 JOHN BALDÓN MIRANDA
 MAGISTER EN PSICOLOGIA
 PSICOLOGO CLINICO
 C.P. 1028 HNE. SGA

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala General de Satisfacción
Objetivo del instrumento	Medir el grado de satisfacción laboral
Nombre y apellido del experto	Orteta Mireya Nerya Castilla
Documento de identidad	10588463
Años de experiencia en el área	15
Máximo grado académico:	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV - UPN
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	980120099
Firma	
Fecha	19-08-24


 ORTETA MIREYA NERYA CASTILLA
 PSICÓLOGA
 C.P. P. 10298

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala General de Satisfacción
Objetivo del instrumento	Medir el grado de satisfacción laboral
Nombre y apellido del experto	FLOR DE MARÍA RUIZ VALENZUELA
Documento de identidad	01383222
Años de experiencia en el área	15
Máximo grado académico:	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Psicóloga Clínica > Docente universitaria
Número telefónico	
Firma	 Mg. Flor de María Ruiz Valenzuela Psicóloga Orientadora en Sexualidad Humana C.Ps.P. 3451
Fecha	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Adecuación de la Escala de Habilidades sociales, de Paula Grasso (2022)
Objetivo del instrumento	Medir la frecuencia con la que una persona realiza una serie de comportamientos sociales considerados indicativos de habilidades sociales efectivas
Nombre y apellido del experto	Pablo Gerardo Mendezcano Salas
Documento de identidad	794843
Años de experiencia en el área	15
Máximo grado académico:	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UN Luis Valcázar
Cargo	Jefe del Departamento de Psicología > CEN
Número telefónico	
Firma	
Fecha	16-06-24


Pablo Gerardo MENDOZCANO SALAS
CEN UNP
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA DEL INSTITUTO DE PSICOLOGIA Y DE LAS PAF

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Adecuación de la Escala de Habilidades sociales, de Paula Grasso (2022)
Objetivo del instrumento	Medir la frecuencia con la que una persona realiza una serie de comportamientos sociales considerados indicativos de habilidades sociales efectivas
Nombre y apellido del experto	John Brandon Huarcá
Documento de identidad	41835581
Años de experiencia en el área	15
Máximo grado académico:	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	CS Peru UCESA
Cargo	Psicólogo Clínico
Número telefónico	982005548
Firma	
Fecha	


JOHN BRANDON HUARCÁ
CEN UNP
PSICÓLOGO CLÍNICO
C.Ps.P. 3451

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Adecuación de la Escala de Habilidades sociales, de Paula Grasso (2022)
Objetivo del instrumento	Medir la frecuencia con la que una persona realiza una serie de comportamientos sociales considerados indicativos de habilidades sociales efectivas
Nombre y apellido del experto	Ortiza Mireya Nieves Costina
Documento de identidad	10588463
Años de experiencia en el área	15
Máximo grado académico:	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV - UNP
Cargo	Docente Universitaria
Número telefónico	980120999
Firma	
Fecha	19-08-24


Ortiza Mireya Nieves Costina
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 10298

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Adecuación de la Escala de Habilidades sociales, de Paula Grasso (2022)
Objetivo del instrumento	Medir la frecuencia con la que una persona realiza una serie de comportamientos sociales considerados indicativos de habilidades sociales efectivas
Nombre y apellido del experto	MARIA ADELA NADOS FIGUEROA
Documento de identidad	067 63 342
Años de experiencia en el área	+5
Máximo grado académico:	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV - UNICEN
Cargo	Psicóloga Clínica
Número telefónico	959 163 484
Firma	
Fecha	25-04-24



MARIA ADELA NADOS FIGUEROA
C.O.P.S. 3451

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Adecuación de la Escala de Habilidades sociales, de Paula Grasso (2022)
Objetivo del instrumento	Medir la frecuencia con la que una persona realiza una serie de comportamientos sociales considerados indicativos de habilidades sociales efectivas
Nombre y apellido del experto	FLORE DE MARIA RUIZ VALENCIA
Documento de identidad	04383222
Años de experiencia en el área	+5
Máximo grado académico:	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV - DOCENTE UNIVERSITARIA
Cargo	Psicóloga Clínica
Número telefónico	
Firma	 Mg. Flor de Maria-Ruiz Valencia Psicóloga Orientadora en Sexualidad Humana C.P.S.P. 3451
Fecha	4/10/2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT)
Objetivo del instrumento	Evaluar el nivel de satisfacción que experimentan los colaboradores en relación con la confiabilidad de sus colegas y supervisores inmediatos
Nombre y apellido del experto	PEPEY BEATO MUNDICABAL SALAS
Documento de identidad	294843
Años de experiencia en el área	+5
Máximo grado académico:	DOCTOR
Nacionalidad	Peruana
Institución	U. N. Luis N. SORRE
Cargo	Jefe del Departamento de Psicología - GENI -
Número telefónico	
Firma	
Fecha	16-05-24



PEPEY BEATO MUNDICABAL SALAS
C.O.P.S. 3451
Jefe del Departamento de Psicología - GENI -

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT)
Objetivo del instrumento	Evaluar el nivel de satisfacción que experimentan los colaboradores en relación con la confiabilidad de sus colegas y supervisores inmediatos
Nombre y apellido del experto	JOHN BRAYSON MENDOZA
Documento de identidad	4183 65 84
Años de experiencia en el área	+5
Máximo grado académico:	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	C.S. Peey Coasa
Cargo	Psicólogo Clínico
Número telefónico	982 005 598
Firma	
Fecha	



JOHN BRAYSON MENDOZA
C.O.P.S. 3451

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala Satisfacción en las Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT)
Objetivo del instrumento	Evaluar el nivel de satisfacción que experimentan los colaboradores en relación con la confiabilidad de sus colegas y supervisores inmediatos
Nombre y apellido del experto	Ornella Herrera Neiza Castilla
Documento de identidad	1058 8463
Años de experiencia en el área	+5 años
Máximo grado académico:	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV - UPN
Cargo	Docente Universidad
Número telefónico	980120099
Firma	
Fecha	19-08-24


 Ornella Herrera Neiza Castilla
 PSICÓLOGA
 C.Ps. P. 10298

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala Satisfacción en las Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT)
Objetivo del instrumento	Evaluar el nivel de satisfacción que experimentan los colaboradores en relación con la confiabilidad de sus colegas y supervisores inmediatos
Nombre y apellido del experto	María Adelt Matos Figueroa
Documento de identidad	06753342
Años de experiencia en el área	+5
Máximo grado académico:	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV - INEEM
Cargo	Psicóloga Clínica
Número telefónico	959163484
Firma	
Fecha	25-09-24


 María Adelt Matos Figueroa
 PSICÓLOGA CLÍNICA Y DE LA SALUD
 C.Ps.P. 1935 RNE 054

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala Satisfacción en las Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT)
Objetivo del instrumento	Evaluar el nivel de satisfacción que experimentan los colaboradores en relación con la confiabilidad de sus colegas y supervisores inmediatos
Nombre y apellido del experto	Flore de María Ruiz Valencia
Documento de identidad	07383222
Años de experiencia en el área	+5
Máximo grado académico:	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Psicóloga Orientadora / Clínica - Docente Universidad
Número telefónico	
Firma	 Mg. Flor de María Ruiz Valencia Psicóloga Orientadora en Sexualidad Humana C.Ps.P. 3451
Fecha	

Anexo 4

Análisis de consistencia interna

Tabla A

Evidencia de consistencia interna y confiabilidad a través del Alfa de Cronbach y el Omega de McDonald

Variable	Alfa de Cronbach	ω de McDonald	N° de preguntas
Satisfacción Laboral	.88	.88	15
Habilidades Sociales	.84	.85	22
Relaciones Interpersonales	.85	.85	13

Las tres variables de la Tabla A tienen valores de Alfa de Cronbach de 0,88, 0,84 y 0,85, que están dentro del rango de 0,70 y 0,90, lo que indica una fuerte consistencia interna (Celina y Campo, 2005). Además, los valores ω de McDonald son de .88, .85 y .85, lo cual indica una fuerte fiabilidad interna (Hennigs et al., 2019).

Tabla B

Medidas de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio usando el programa JAMOV para la variable satisfacción laboral

Índice de ajuste	Índice	Índices	Autor
Ajuste absoluto			
χ^2/gf	2.63 (Aceptable)	≤ 3.00	
RMSEA	.07 (Aceptable)	$<.08$	Cho, et al. (2020)
Índice de bondad de ajuste ajustado			
Ajuste comparativo			
CFI	.95 (Aceptable)	$>.90$	
Índice de ajuste comparativo			Lai (2020)
TLI	.95 (Aceptable)	$>.90$	
Índice de Tucker - Lewis			

En la tabla se pueden visualizar los valores del análisis factorial confirmatorio, en los indicadores de ajuste absoluto el χ^2/gf es menor a 3.00 lo cual indica un valor

aceptable, el RMSEA es de .07, los indicadores de ajuste comparativo como el CFI es mayor a .90, considerándose aceptable (Lai, 2020), mientras que el TLI es de .95 (Cho, et al., 2020), siendo así que estos 4 valores muestran un ajuste adecuado.

Tabla C

Medidas de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio usando el programa JAMOV para la variable habilidades sociales

Índice de ajuste	Índice	Índices	Autor
Ajuste absoluto			
χ^2/gl	2.27 (Aceptable)	≤ 3.00	Cho, et al. (2020)
RMSEA	.05 (Aceptable)	$<.08$	
Índice de bondad de ajuste ajustado			
Ajuste comparativo			
CFI	.91 (Aceptable)	$>.90$	Lai (2020)
Índice de ajuste comparativo			
TLI	.92 (Aceptable)	$>.90$	
Índice de Tucker - Lewis			

En la tabla se pueden visualizar los valores del análisis factorial confirmatorio, en los indicadores de ajuste absoluto el χ^2/gl es menor a 3.00 lo cual indica un valor aceptable, el RMSEA es de .05, los indicadores de ajuste comparativo como el CFI es de .91, considerándose aceptable (Lai, 2020), mientras que el TLI es de .92 (Cho, et al., 2020), siendo así que estos 4 valores muestran un ajuste adecuado.

Tabla D

Medidas de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio usando el programa JAMOV para la variable relaciones interpersonales

Índice de ajuste	Índice	Índices	Autor
Ajuste absoluto			
χ^2/gf	2.99 (Aceptable)	≤ 3.00	
RMSEA	.07 (Aceptable)	<0.08	Cho, et al. (2020)
Índice de bondad de ajuste ajustado			
Ajuste comparativo			
CFI	.96 (Aceptable)	>0.90	
Índice de ajuste comparativo			
TLI	.98 (Aceptable)	>0.90	Lai (2020)
Índice de Tucker - Lewis			

En la tabla se pueden visualizar los valores del análisis factorial confirmatorio, en los indicadores de ajuste absoluto el χ^2/gf es menor a 3.00 lo cual indica un valor aceptable, el RMSEA es de .07, los indicadores de ajuste comparativo como el CFI es mayor a .96, considerándose aceptable (Cho, et al., 2020), mientras que el TLI es de .98 (Lai, 2020), siendo así que estos 4 valores muestran un ajuste adecuado.

Resultados del piloto

Tabla I

Evidencias de consistencia interna con alfa de Cronbach de la variable Satisfacción laboral

	Items	# Elementos	Cronbach α
Factores extrínsecos	1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15	8	.027
Factores Intrínsecos	2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14	7	.277
Total		15	.085

En los resultados se muestra un valor aceptable de consistencia interna en el coeficiente Alfa en sus dimensiones de Factores extrínsecos y Factores intrínsecos, con un valor de .027 y .277. Los 15 ítems del instrumento arrojan un nivel adecuado con un valor de .085.

Tabla II

Medidas de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio usando el programa JAMOV para la variable satisfacción laboral

Índice de ajuste	Índice	Índices	Autor
Ajuste absoluto			
χ^2/gl	2.14 (Aceptable)	≤ 3.00	Ruiz, Pardo y San Martin (2010)
RMSEA	0.07 (Aceptable)	<0.08	
Índice de bondad de ajuste ajustado			
Ajuste comparativo			
CFI	0.93 (Aceptable)	>0.90	Escobedo, et al. (2016)
Índice de ajuste comparativo			
TLI	0.94 (Aceptable)	>0.90	
Índice de Tucker - Lewis			

En la tabla se pueden visualizar los valores del análisis factorial confirmatorio, en los indicadores de ajuste absoluto el χ^2/gl es menor a 3.00 lo cual indica un valor aceptable, el RMSEA es de 0.07, los indicadores de ajuste comparativo como el CFI es mayor a 0.90, considerándose aceptable (Ruiz, Pardo y San Martin, 2010), mientras que el TLI es de 0.94 (Escobedo, et al., 2016), siendo así que estos 4 valores muestran un ajuste adecuado.

Tabla III

Medidas de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio usando el programa JAMOV para la variable habilidades sociales

Índice de ajuste	Índice	Índices	Autor
Ajuste absoluto			
χ^2/gl	2.38 (Aceptable)	≤ 3.00	Ruiz, Pardo y San Martin (2010)
RMSEA	0.06 (Aceptable)	<0.08	
Índice de bondad de ajuste ajustado			
Ajuste comparativo			
CFI	0.98 (Aceptable)	>0.90	Escobedo, et al. (2016)
Índice de ajuste comparativo			
TLI	0.96 (Aceptable)	>0.90	
Índice de Tucker - Lewis			

En la tabla se pueden visualizar los valores del análisis factorial confirmatorio, en los indicadores de ajuste absoluto el χ^2/gl es menor a 3.00 lo cual indica un valor aceptable, el RMSEA es de 0.06, los indicadores de ajuste comparativo como el CFI es mayor a 0.90, considerándose aceptable (Ruiz, Pardo y San Martin, 2010), mientras que el TLI es de 0.96 (Escobedo, et al., 2016), siendo así que estos 4 valores muestran un ajuste adecuado.

Tabla IV

Medidas de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio usando el programa JAMOV para las relaciones interpersonales

Índice de ajuste	Índice	Índices	Autor
Ajuste absoluto			
χ^2/gl	2.01 (Aceptable)	≤ 3.00	Ruiz, Pardo y San Martin (2010)
RMSEA	0.06 (Aceptable)	<0.08	
Índice de bondad de ajuste ajustado			
Ajuste comparativo			
CFI	0.91 (Aceptable)	>0.90	Escobedo, et al. (2016)
Índice de ajuste comparativo			
TLI	0.91 (Aceptable)	>0.90	
Índice de Tucker - Lewis			

En la tabla se pueden visualizar los valores del análisis factorial confirmatorio, en

los indicadores de ajuste absoluto el χ^2/gf es menor a 3.00 lo cual indica un valor aceptable, el RMSEA es de 0.06, los indicadores de ajuste comparativo como el CFI es mayor a 0.90, considerándose aceptable (Ruiz, Pardo y San Martín, 2010), mientras que el TLI es de 0.91 (Escobedo, et al., 2016), siendo así que estos 4 valores muestran un ajuste adecuado.

Tabla V

Evidencias de consistencia interna con alfa de Cronbach de la variable Habilidades sociales

	Items	# Elementos	Cronbach α
Autoexpresión en situaciones sociales	1,7,9,10,15, 18, 19 y 22	8	.768
Enfado o disconformidad	8,12, 13, 16 y 21	5	.201
Decir no y cortar interacciones	2,3,4, 11 y 17	5	.169
Hacer peticiones	5,6,20,14	4	.709
Total		22	.798

En los resultados se muestra un valor aceptable de consistencia interna en el coeficiente Alfa en sus dimensiones de Autoexpresión en situaciones sociales, Enfado o disconformidad, Decir no y cortar interacciones, y Hacer peticiones, con unos valores de .201, .169, .709. Los 22 ítems del instrumento arrojan un nivel adecuado con un valor de .798.

Tabla VI

Evidencias de consistencia interna con alfa de Cronbach de la variable Relaciones interpersonales

	Items	# Elementos	Cronbach α
Competencia	1 y 9	2	.446
Integridad	3, 4, 5, 10, 11 y 13	6	.435
Benevolencia	2, 6, 7, 8 y 12	5	.537
Total		13	.609

En los resultados se muestra un valor aceptable de consistencia interna en el coeficiente Alfa en sus dimensiones de Competencia, Integridad y Benevolencia, con unos valores de .446, .435, .537. Los 13 ítems del instrumento arrojan un nivel

adecuado con un valor de .609.

Tabla VII

Análisis descriptivo de los ítems de la variable satisfacción laboral.

DIMENSIONES	ITEMS	M	DE	g1	g2	IHC	h2	Aceptable
Factores Extrínsecos	A1	3.27	.704	.580	1.121	-.012	.595	SI
	A3	3.53	1.125	.580	1.121	.126	.638	SI
	A5	3.67	1.134	.580	1.121	.052	.926	SI
	A7	3.73	1.100	.580	1.121	.418	.656	SI
	A9	3.67	.976	.580	1.121	.459	.999	SI
	A11	3.93	1.033	.580	1.121	-.120	.438	SI
	A13	3.67	.900	.580	1.121	-.014	.677	SI
	A15	2.87	1.356	.580	1.121	-.356	.708	SI
Factores Intrínsecos	A2	3.60	.838	.580	1.121	-.230	.502	SI
	A4	3.80	.775	.580	1.121	-.047	.808	SI
	A6	3.87	1.125	.580	1.121	-.152	.750	SI
	A8	3.27	.594	.580	1.121	.308	.839	SI
	A10	3.73	.884	.580	1.121	-.228	.999	SI
	A12	4.07	1.033	.580	1.121	.359	.914	SI
	A14	3.47	.640	.580	1.121	.187	.291	SI

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad.

En la presente tabla se puede observar que, según el análisis estadístico descriptivo de los ítems de la escala satisfacción laboral, los ítems a excepción de un valor de $IHC > 0.20$ que es considerado aceptable de acuerdo con el criterio de Kline (1993).

Tabla VIII*Análisis descriptivo de los ítems de la variable Habilidades sociales*

DIMENSIONES	ITEMS	M	DE	g1	g2	IHC	h2	Aceptable
Autoexpresión en situaciones sociales	B1	1.80	.941	.580	1.121	.591	.819	SI
	B7	1.67	6.17	.580	1.121	.536	.930	SI
	B9	1.87	.990	.580	1.121	.584	.891	SI
	B10	1.80	.941	.580	1.121	.137	.746	SI
	B15	1.47	.640	.580	1.121	.720	.716	SI
	B18	1.53	.640	.580	1.121	.655	.611	SI
	B19	1.53	.632	.580	1.121	.276	.821	SI
B22	1.67	.900	.580	1.121	.589	.875	SI	
Enfado o disconformidad	B8	1.60	.838	.580	1.121	.742	.902	SI
	B12	3.33	.617	.580	1.121	-.370	.519	SI
	B13	3.13	.834	.580	1.121	-.663	.635	SI
	B16	1.53	.743	.580	1.121	.759	.925	SI
	B21	1.73	.884	.580	1.121	.481	.671	SI
Decir no y cortar interacciones	B2	3.27	.676			-.195	.684	SI
	B3	1.73	.704	.580	1.121	.680	.742	SI
	B4	1.80	.594	.580	1.121	.356	.830	SI
	B11	3.00	.845	.580	1.121	-.427	.974	SI
	B17	1.53	.640	.580	1.121	.504	.882	SI
Hacer peticiones	B5	1.73	.704	.580	1.121	.465	.775	SI
	B6	1.73	.704	.580	1.121	.618	.522	SI
	B20	1.60	.737	.580	1.121	.386	.915	SI
	B14	1.74	.640	.580	1.121	.631	.716	SI

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis

de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad.

En la presente tabla se puede observar que, según el análisis estadístico descriptivo de los ítems de la escala satisfacción laboral, los ítems a excepción de un valor de IHC > 0.20 que es considerado aceptable de acuerdo con el criterio de Kline (1993).

Tabla IX

Análisis descriptivo de los ítems de la variable Relaciones interpersonales

DIMENSIONES	ITEMS	M	DE	g1	g2	IHC	h2	Aceptable
Competencia	C1	3.07	.884	.580	1.121	-.010	.544	SI
	C9	3.00	.845	.580	1.121	.531	.999	SI
Integridad	C3	3.47	.516	.580	1.121	-.251	.475	SI
	C4	3.07	.884	.580	1.121	.299	.351	SI
	C5	3.07	.799	.580	1.121	.277	.544	SI
	C10	2.87	.834	.580	1.121	.439	.779	SI
	C11	3.27	.594	.580	1.121	.153	.916	SI
Benevolencia	C13	2.97	.799	.580	1.121	.212	.379	SI
	C2	3.27	.594	.580	1.121	.217	.690	SI
	C6	3.07	.704	.580	1.121	.146	.490	SI
	C7	2.93	.704	.580	1.121	.175	.443	SI
	C8	3.27	.594	.580	1.121	.667	.725	SI
	C12	2.93	.704	.580	1.121	.463	.370	SI

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad.

En la presente tabla, se puede observar que, según el análisis estadístico descriptivo de los ítems de la escala satisfacción laboral, los ítems a excepción de un valor de IHC > 0.20 que es considerado aceptable de acuerdo con el criterio de Kline (1993).

Tabla X

Prueba de Normalidad de las variables satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales

	Kolgomorov - Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GLOA	1.53	15	.200*	.985	15	.770
GLOB	.289	15	.011	.786	15	.020
GLOC	.218	15	.054	.854	15	.027

En la tabla se puede visualizar que las pruebas cuentan con una significancia mayor a 0.05, lo que evidencia que tienen normalidad, es por ello, que se las correlaciones se realizaron con R Pearson.

Tabla XI

Correlación entre las variables satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales

		GLOA	GLOB	GLOC
GLOA (Satisfacción Laboral)	Correlación de Pearson	1	.908	.850
	Sig. (Bilateral)		.000	.001
	N	15	15	15
GLOB (Habilidades Sociales)	Correlación de Pearson	.908	1	.900
	Sig. (Bilateral)	.000		.001
	N	15	15	15
GLOC (Relaciones Interpersonales)	Correlación de Pearson	.750	.990	1
	Sig. (Bilateral)	.001	.000	
	N	15	15	15

En la tabla, se empleó el estadístico paramétrico de correlación de Pearson y se encontró que entre el Global A (satisfacción laboral), el Global B (habilidades sociales) y el Global C (relaciones interpersonales) de los 15 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista existe una correlación lineal positiva muy alta ($r = .90 - 1.00$), y estadísticamente es significativa ($p < 0.05$).

Anexo 5. Asentimiento informado UCV

Título de la Investigación: Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, 2024.

Investigadora: Regalado Vargas, Anthoane Suzey.

Propósito del estudio

Se le invita a participar en la investigación titulada “Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, 2024” cuyo objetivo es investigar la relación que existe entre la satisfacción en el trabajo, las competencias sociales y las interacciones interpersonales en los colaboradores . Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Tras obtener un resultado empírico que asegura y cuantifica la problemática, se pueden establecer estrategias de intervención acorde a las necesidades de la población beneficiaria, ayudando a resaltar la importancia de trabajar en las habilidades sociales y relaciones interpersonales para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y la aplicación de instrumentos psicológicos sobre la investigación titulada: “Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, 2024”.

Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará bajo la supervisión de la Sub Gerencia de personal, las respuestas del cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas

Participación voluntaria:

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo:

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios:

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad:

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Regalado Vargas Anthoane Suzey, email: aregaladova@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

..... Fecha y hora:

.....

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&s=1&student_user=1&tro=103&u=1117286459&o=2525950670

feedback studio ANTHOANE SUZEY REGALADO VARGAS TESIS DPI. REGALADO VARGAS I - TURNITIN.docx

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net	3 %
2	Entregado a Universida...	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	issuu.com	1 %
6	pepsic.bvsalud.org	1 %
7	repositorio.une.edu.pe	<1 %

Página: 1 de 33 Número de palabras: 10162 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Universidad César Vallejo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones
interpersonales en colaboradores de la Municipalidad Distrital de
Bellavista, 2024
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Psicología

Windows taskbar: Buscar, ESP LAA, 01:07 20/11/2024

Anexo 7. Análisis complementario


Formula de la muestra para población finita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = 350$$

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Autorización de la empresa

Municipalidad de
BellaVista
Progresando contigo

**GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBGERENCIA DE PERSONAL**

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Bellavista, 11 de septiembre de 2024

OFICIO N°048 – 2024 – MDB/GAF-SGP

Sres.
Universidad César Vallejo
Filial Lima – Campus Lima Norte

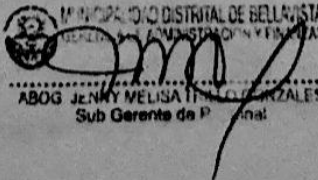
Presente. -

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para expresar mi cordial saludo y a la vez autorizar a la **Srta. REGALADO VARGAS ANTHOANE SUZEY**, identificada con **DNI N° 72323206**, quien cursa el XI ciclo de la carrera de psicología, a que recopile la información que considere de utilidad, salvaguardando la identidad de los colaboradores participantes, para el desarrollo de su tesis de grado titulada "**Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, 2024**", brindándole todas las felicitaciones del caso.

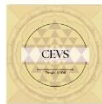
Es cuanto informo a ustedes, para los fines que estimen convenientes.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ABOG. JENNY MELISA TINEO GUZMÁN
Sub Gerente de Personal

Autorización de los instrumentos

Centro de Estudios Vajrayánicos en Salud (CEVS)
Sede Buenos Aires - Localización Lomas de Zamora
Departamento Investigación y Extensión



CARTA AUTORIZACIÓN USO DE INSTRUMENTO

Lomas de Zamora, 02 de abril de 2024

A quien corresponda,

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ustedes a fin de expresar mi cordial saludo y a la vez prestarle consentimiento a la Srta. **REGALADO VARGAS ANTHOANE SUZEY**, con DNI 72323206, estudiante del último año de la Escuela de Psicología, de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**, con código de matrícula N° 7002318615, para el uso del instrumento **ADECUACIÓN DE LA ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES DE GISMERO GONZÁLEZ (2002)**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos, para que la misma sea utilizada por la solicitante, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología, con título: **"SATISFACCIÓN LABORAL, HABILIDADES SOCIALES Y RELACIONES INTERPERSONALES EN COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA, 2024"**.

Sin otro particular y a la espera de que prosiga con su investigación con el mayor de los éxitos, quedo atenta a cualquier consulta que surgiera. Les dejo un afectuoso saludo.

Atentamente,

Dra. Paula Grasso Imig
Directora CEVS (Centro de Estudios Vajrayánicos en Salud)
Sede Lomas de Zamora



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N° 396 - 2024/EP/PSI/UCV LIMA NORTE-IN

Los Olivos 20 de Marzo de 2024

Autores:

- RODRIGO YÁÑEZ GALLARDO
- MIGUEL RIPOLL NOVALES

Presente-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al Sr. **REGALADO VARGAS ANTHOANE SUZEY**, con DNI 72323206, estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios con código de matrícula N° 7002318615; quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL, HABILIDADES SOCIALES Y RELACIONES INTERPERSONALES EN COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA, 2024"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **ESCALA SATISFACCIÓN EN LA RELACIONES INTERPERSONAL EN EL TRABAJO (SRIT)**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, sólo para fines académicos, y así prosiga con su investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Erika Roxana Estrada Alomía
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Yo Rodrigo Yáñez autorizo el uso de la escala mencionada más arriba

Solicitud para utilizar su adaptación al español de la Escala general de satisfacción



A

ANTHOANE SUZEY REGALADO VARGAS <aregaladova@ucvvirtual.edu.pe>
para jesusp ▾

20:03 (hace 0 minutos) ☆ ↶ ⋮

Estimado Jesús Pérez

Espero que este mensaje le encuentre bien.

He tenido el placer de revisar detenidamente su estudio titulado " NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción " y debo decir que ha despertado un gran interés en mí.

Por este motivo, me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para utilizar su versión de la Escala general de satisfacción en una investigación que tengo planeado llevar a cabo. Esta investigación, titulada " Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, 2024", la cual está programada para llevarse a cabo durante la segunda mitad del año 2024, con la participación de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao.

El objetivo principal de esta investigación es recopilar evidencias de validez, tanto en términos de contenido como de estructura interna, y establecer relaciones con otras variables relevantes, como la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales.

P

Jesús Pérez Bilbao
para mí ▾

13:32 (hace 8 horas) ☆ ↶ ⋮

Hola, buena tarde. Por supuesto que no hay problema. Es un gusto que se amplíe la investigación en el área, que tanta falta nos hace., Quedo atento a cualquier consulta. Espero que el trabajo esté lleno de éxito. Un cordial saludo.

Jesús Pérez Bilbao

Lic. en Psicología / Lic. en Derecho /

Perteneciente a la Esc. de titulados superiores del Inst. Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Jefe de la Unidad Técnica de Psicología del Centro Nacional de Verificación de Maquinaria.

Anexo 9. Otras evidencias

*Curso Conducta Responsable en Investigación



REGALADO VARGAS ANTHOANE SUZEY



Fecha de última actualización: 05-02-2024

ORCID

 0000-0001-8345-8241



Conducta
Responsable en
Investigación

Fecha: 20/07/2023

*Curso Revisión Sistemática de la OPS



Certificado de Participación

La Organización Panamericana de la Salud
certifica que:

Anthoane Suzey Regalado Vargas

ha participado y aprobado el:

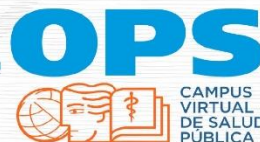
**Curso virtual introductorio de Revisiones
Sistemáticas de la literatura**

Ofrecido a través del Campus Virtual de Salud Pública

Horas: 20 - Porcentaje de aprobación: 100,00 %

23 de septiembre de 2024

Dr. Jarbas Barbosa da Silva Jr.
Director



*La autenticidad de este certificado se puede verificar en <https://campus.paho.org/mooc/mod/simplecertificate/verify.php?code=66f1b2d5-3d58-4d80-a8ea-b375ac1f5e0a>

*Evidencia de inclusión de sus bases de datos en la plataforma: <https://osf.io/>

The screenshot shows the OSF project page for "Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, 2024". The page includes a header with navigation links, a title, contributor information (Anthoane Suzezy Regalado Vargas), and a file list. The file list shows two files: "BASE DE DATOS - MUESTRA FINAL.xlsx" (2024-10-31 09:52 AM) and "BASE DE DATOS PILOTO ANTHO.xlsx" (2024-11-03 02:46 PM). The page also features sections for Wiki, Files, Citation, Components, Tags, and Recent Activity.

OSFHOME

My Projects Search Support Donate Anthoane Suzezy Regalado Vargas

Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, 2024

Contributor: Anthoane Suzezy Regalado Vargas
Date created: 2024-10-28 10:51 PM | Last Updated: 2024-11-03 02:46 PM
Create DOI

Category: Project
Description: Add a brief description to your project
License: Add a license

Wiki

Add important information, links, or images here to describe your project.

Files

Click on a storage provider or drag and drop to upload

Name	Modified
Satisfacción laboral, habilidades sociales y relaciones interpersonales...	
OSF Storage (United States)	
BASE DE DATOS - MUESTRA FINAL.xlsx	2024-10-31 09:52 AM
BASE DE DATOS PILOTO ANTHO.xlsx	2024-11-03 02:46 PM

Citation

Components

Add components to organize your project.

Tags

Add a tag to enhance discoverability

Recent Activity

1. ENLACE – BASE DE DATOS FINAL: <https://osf.io/vw6bu>
2. ENLACE – BASE DE DATOS PILOTO: <https://osf.io/n6bgt>