

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa
Servicios Fastco del Perú

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Paul Bryan Vargas Castañeda

Lima-Perú

2018

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para poder completar mi carrera, a mis padres por ser mi ejemplo y motivación para seguir adelante.

A mis profesores, por brindarme los conocimientos y guiarme por el camino del éxito.

AGRADECIMIENTO

Dar las gracias a todos mis maestros de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, que contribuyeron en mi desarrollo profesional.

Asimismo, a la empresa Servicios Fastco del Perú, por el apoyo brindado en sus instalaciones; a mis padres y hermanos que estuvieron conmigo en todo momento y de demostrar que toda meta planteada dará fruto en el presente y futuro.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N.º 003-FPs y TS-2017 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, presento mi trabajo de investigación denominado “RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS FASTCO DEL PERÚ”.

Por lo que, señores miembros del Jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Paul Bryan Vargas Castañeda

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problema específico.....	14
1.3 Objetivos.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación e importancia.....	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	17
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	18
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1 Relaciones interpersonales.....	20
2.2.2 Teoría de las Relaciones Humanas.....	21
2.2.3 Teoría del comportamiento organizacional.....	22
2.2.4 Teoría constructivista según Jesse Delia.....	23
2.2.5 Teoría de los sistemas.....	24
2.2.7 Dimensiones de las relaciones interpersonales según Espinoza	24
2.2.7.1 Comunicación.....	24
2.2.7.2 Actitudes.....	25
2.2.7.3 El trato.....	26
2.2.8 Relaciones interpersonales en el ambiente laboral.....	26
2.2.8 Características de las relaciones interpersonales.....	27

2.2.9 Tipos de relaciones interpersonales.....	28
2.2.10 Factores que influyen en las relaciones interpersonales en el Campo laboral.....	29
2.2.11 Procesos sociales que interviene en las relaciones interpersonales.....	29
2.2.12 Características de la Empresa Servicios Fastco del Perú.....	30
2.3. Definiciones conceptuales.....	31
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.1 Tipo y diseño utilizado.....	32
3.1.2 Niveles.....	32
3.1.3 Diseño de la investigación.....	32
3.2 Población y muestra.....	33
3.2.1 Población.....	33
3.2.2 Muestra del estudio.....	33
3.3 Identificación de la variable.....	34
3.3.1 Definición de la variable: Relaciones interpersonales.....	34
3.4 Operacionalización de la variable.....	35
3.5 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	36
3.5.1 Técnicas.....	36
3.5.2 Instrumento de evaluación.....	36
CAPÍTULO IV PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	39
4.1 Procesamiento de Resultados.....	39
4.2 Presentación de los resultados.....	39
4.3 Análisis y Discusión de Resultados.....	44
4.4 Conclusiones.....	47
4.5 Recomendaciones.....	47
CAPÍTULO V: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....	49
5.1 Denominación del Programa.....	49
5.2 Objetivos del programa.....	49

5.3.1 Objetivo general.....	49
5.3.1 Objetivo específico.....	49
5.3. Justificación del problema.....	49
5.4 Sector al que se dirige.....	51
5.5 Establecimiento de conducta.....	51
5.5.1 Problemas.....	51
5.5.2 Metas.....	51
5.6 Metodología.....	51
5.7 Instrumentos y/o materiales.....	52
5.8 Cronograma de actividades.....	53
Referencias.....	66
Anexos.....	71
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	72
Anexo 2. Solicitud de evaluación.....	74
Anexo 3. Instrumento de evaluación.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comportamientos en las relaciones interpersonales	27
Tabla 2. Distribución de la muestra de los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú S.A.C, en el distrito la victoria.	34
Tabla 3. Análisis estadístico de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú S.A.C	39
Tabla 4. Distribución del total de la muestra de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú S.A.C	40
Tabla 5. Distribución de la muestra según las dimensiones de las relaciones interpersonales	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje total de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú S.A.C	41
Figura 2. Cuadro comparativo de las dimensiones de las relaciones interpersonales según su nivel.	42
Figura 3. Niveles de la dimensión comunicación	42
Figura 4. Niveles de la dimensión actitud	43
Figura 5. Niveles de la dimensión trato	43

RESUMEN

La presente investigación se formuló el siguiente problema: ¿Cuáles son los niveles de las relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú?; el objetivo principal fue, determinar los niveles de las relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú. Esta investigación es de tipo descriptivo, estuvo conformado por una muestra de 60 trabajadores de la empresa Servicios Fastco, se aplicó el instrumento: Escala de relaciones interpersonales, la cual mide las relaciones interpersonales de los adultos en el ámbito laboral.

En conclusión, la presente investigación evidenció, que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco presentaron las relaciones interpersonales medianamente desfavorable con 57%. En cuanto a las dimensiones comunicación, actitud y el trato presentaron medianamente desfavorable.

Palabras Claves: Relaciones interpersonales, comunica, trato y clima laboral.

ABSTRACT

The present investigation formulated the following problem: What are the levels of interpersonal relations between workers of the Fastco del Perú company? the main objective was to determine the levels of interpersonal relationships between workers of the company Services Fastco del Perú. This research is descriptive, was made up of a sample of 60 workers of the Fastco Services company, the instrument was applied: Scale of interpersonal relationships, which measures the interpersonal relationships of adults in the workplace.

In conclusion, the present investigation evidenced that the workers of the Fastco Services company presented the moderately unfavorable interpersonal relationships with 57%. Regarding the dimensions communication, attitude and treatment presented mildly unfavorable.

Key words: Interpersonal relationships, communication, attitude and treatment.

INTRODUCCIÓN

El ser humano es un ser social por naturaleza, es decir no puede vivir aislado, sino que integra familias y posteriormente la sociedad. Ello ha hecho que las relaciones interpersonales hayan cobrado fuerza con los estudios que se han hecho de las mismas, al influir no sólo de forma individual, sino en todos los ámbitos donde el hombre se desempeña, siendo el laboral uno de los de mayor trascendencia. Al respecto, Martínez (2010) definen que las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral

Por ello la presente investigación plantea como objetivo: Determinar el nivel de las relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú; de esta manera contribuir a que el clima laboral sea positivo, la cual que beneficie a los colaboradores y usuarios, mediante una atención de calidad en los servicios de call center que ofrece.

En la presente investigación se ha trabajado una estructura compuesta por datos relevantes que ayudaron a poder identificar los diferentes factores a tener en cuenta en las Relaciones interpersonales de la empresa. Por ello, fueron 4 los capítulos considerados para desarrollarlo. En el primer capítulo, se plantea la situación problemática, se identifica y se formula el problema, se justifica la importancia de la investigación y se presentan los objetivos. En el segundo capítulo, se exponen el marco teórico conceptual sobre el que se fundamentan la variable de la investigación. En el tercer capítulo, indica la metodología, así como la definición teórica y operacionalización de la variable, se describen la población estudiada y los instrumentos empleados. En el cuarto capítulo, se procesan, presentan y analizan los resultados obtenidos. Finalmente, en el capítulo quinto se presenta una propuesta de un programa de prevención según los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad el tema de relaciones interpersonales aún sigue siendo un gran problema para la sociedad, en especial para las empresas, ya que se ha podido observar a través de los diferentes medios, en donde los trabajadores de diferentes entidades están presentando comportamientos no adecuados para su desarrollo personal y laboral y que esto está preocupando a las autoridades políticas, a las organizaciones y educativas por sus implicaciones y sus efectos en el sistema laboral, personal, social, académico y familiar, donde manifiestan tener una conducta no apropiadas. Dichas conductas son percibidas mayormente dentro de las entidades sean estas privadas o públicas, una de las compañías que presencia a los trabajadores con problemas de relaciones interpersonales es la empresa Servicios Fastco del Perú

En dicha entidad es conocido por la plana gerencial y administrativa de la empresa chilena de Servicios Fastco, cuyo objetivo es ofrecer servicios y soluciones a medida de cobranza, recaudación y distribución, atención al cliente, televenta, telemarketing y mesa de ayuda. Asimismo, Fastco aperturó en el 2014 una sucursal en Perú posicionando rápidamente su servicio en externalización de servicios call center, al incorporar las áreas de televenta, telemarketing y atención al cliente. Sin embargo, pese a tener experiencia en mercados europeos y latinoamericanos, viene apreciando ciertas conductas inadecuadas de los trabajadores, en donde no existen relaciones interpersonales fluidas, conversiones dinámicas de proyectos futuros, entre otros; su actitud es recelosa, con un trato cordial pero distante, e incluso por momentos se muestran irritables; todo lo cual repercute en la calidad de la labor que vienen desempeñando a nivel interno e incluso externo.

Por ello la plana directriz viene colaborando en la ejecución de este proyecto ya que la importancia de las relaciones interpersonales es un factor que contribuye a determinar la calidad de la atención, considerando que la relación humana es de importancia para un clima organizacional adecuado que permita el desempeño laboral y brinde un servicio de calidad. Al respecto, Dalton (2007)

establecen que las relaciones interpersonales son importantes puesto que a nivel de la empresa u organización de estas depende el nivel de producción que se pueda alcanzar. Por ejemplo, como consecuencia de las buenas relaciones, se da un trato asertivo al personal, este se comprometerá a ayudar en el cumplimiento de las metas individuales y grupales. Asimismo, Prócel (2012) señala que la comunicación es importante ya que al intercambiar ideas, experiencias y valores, se logra transmitir sentimientos y actitudes. Al lograr una comunicación fluida nuestra relación será asertiva, de lo contrario será negativa en las actividades que se participa.

Hoy en día son muy preocupantes estas realidades para los directivos de las empresas y para los propios trabajadores de las organizaciones, ya que al continuar con estas actitudes, los trabajadores tendrán mayores dificultades en el desarrollo personal, laboral y a nivel organizacional. En este sentido, para que los trabajadores puedan desarrollar adecuadamente sus relaciones interpersonales y llegar a tener una visión futura donde haya una meta a seguir, la cual es relevante para su vida personal y laboral, los trabajadores deben conocer diferentes métodos, técnicas y estrategias para poder desarrollar adecuadamente sus relaciones interpersonales. Por ello la investigación contribuirá a conocer y mejorar la realidad, reforzando su aspecto cognitivo, emocional y conductual de los trabajadores.

En este sentido, se considera importante indagar las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los niveles de las relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú?

1.2.2 Problema específico

- ¿Cuál es nivel de comunicación entre los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú?

- ¿Cuáles es el nivel de actitudes entre los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú?
- ¿Cuál es el nivel del trato entre trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar los niveles de las relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de comunicación entre los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú.
- Identificar el nivel de actitudes entre los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú.
- Identificar el nivel del trato entre trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú.

1.4. Justificación e importancia

En el presente trabajo la necesidad del estudio de las relaciones interpersonales que concierne a los trabajadores de la empresa Servicio Fastco del Perú, se justifica por la importancia del trabajo en equipo dentro de la organización; el mismo que si es armonioso mostrará una actitud y ánimo positivo frente a los usuarios; caso contrario y ante la fuerte competencia los usuarios e incluso colaboradores buscarán encontrar satisfacción en otras organizaciones.

Asimismo, la investigación es importante por el aporte al conocimiento de las relaciones interpersonales entre los trabajadores, el cual proporcionará datos que facilitarán la detección temprana de posibles comportamientos o actitudes que van en contra al desarrollo adecuado de las relaciones interpersonales, la

cual puede manifestarse en la conducta que proyecta en el ámbito laboral y social; además, puede obstaculizar en otras áreas de su desarrollo personal.

Igualmente, esta investigación tendrá un valor práctico, de acuerdo a los resultados de la investigación, permitirán tomar decisiones para realizar programas correctivos para el fortalecimiento de la variable planteada, como también ofrecer a la empresa instrumentos fiables, para evaluar e identificar niveles de relaciones interpersonales, de esta manera intervenir, plantear estrategias y facilitar herramientas para enfrentar diversas dificultades asociadas a la conducta laboral y la comunicación asertiva . Además, el trabajo tendrá un valor teórico, ya que contribuirá a fortalecer y ampliar los conocimientos de los profesionales que de alguna manera se encuentran relacionados al ámbito laboral, con el propósito de brindarles conocimientos válidos. Además, se busca que la empresa Servicios Fastco del Perú, continúe brindando una oportunidad laboral a jóvenes peruanos, potencializándolos y enrubándolos a posiciones laborales cada vez más competitivas dentro y fuera del país.

Estas son las razones que justifican la importancia de prestar especial atención a los trabajadores y sus relaciones interpersonales. Asimismo, la investigación beneficiará a los trabajadores, a los directivos y a la propia organización, ya que con la comunicación reforzada tendrán mayor posibilidad de desarrollar adecuadamente sus relaciones interpersonales. Para ello, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio se elaborará un programa de prevención e intervención, las actividades a realizar serán: Los talleres, videos, trabajo en equipo y otros.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Contreras (2014), se realizó un estudio sobre: “Diferencia en las relaciones Interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros”. El tipo de investigación es de tipo cuantitativo descriptivo transversal. La muestra estuvo compuesta por 30 empleados de una empresa que se dedica a la venta de seguros en la Ciudad de Guatemala. El instrumento utilizado fue un cuestionario realizado a través de una escala de Likert, compuesto por 15 preguntas. Los resultados hallados evidenciaron que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales, por lo que sugirió la medición regular del clima laboral, de manera que se efectuase un seguimiento a las relaciones interpersonales y su influencia en el desempeño laboral.

López (2014), en su investigación señaló como su objetivo: “Analizar la influencia de las relaciones interpersonales de los docentes del Centro Educativo Nuevo Chorrillo en su clima organizacional”. El tipo de estudio fue transeccional descriptivo con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 21 docentes. Los resultados indicaron que los conflictos permiten reconocer que las personas tienen diferentes opiniones, las cuales deben ser canalizadas por el gerente educativo quien debe reunir una serie de habilidades para ello; y, que aplique estrategias de comunicación, manejo de actitudes y trato adecuado entre el recurso humano que eliminen los conflictos.

Ramos (2015), se realizó una investigación con el objetivo: Analizar la dependencia entre las relaciones sociales en el contexto laboral, el estrés producido por las mismas y la satisfacción laboral en una muestra de profesores de la ciudad de Guayaquil, correspondiente a la Educación General Básica y Bachillerato. El tipo de investigación es de enfoque

cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformado por 445 profesores, se utilizó el cuestionario del Occupational Stress Indicator. Los resultados revelaron la aceptación de las dos hipótesis; por tanto, se reconoce la relación positiva entre las relaciones sociales, entendidas como la satisfacción de una necesidad básica, con la satisfacción laboral. Además, se acepta que el estrés producido por las relaciones sociales se relaciona negativamente con la satisfacción laboral.

Bolaños (2015) examino un estudio con el objetivo principal: Describir la incidencia que existe entre las relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos. El tipo de investigación es cualitativo, de diseño descriptivo y la metodología que se utilizó es la correlación de Pearson. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, uno para cada variable. Los resultados indicaron que la incidencia que existe entre relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos no es evidente, pues el nivel de interacciones entre los maestros y la calidad de estos es buena por lo tanto incide en el manejo de conflictos con un nivel muy bajo pero aceptable, ya que están abiertos al diálogo, están conscientes que el acuerdo mutuo es una buena opción de solución de problemas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Espinoza (2010) se realizó un estudio que tuvo como objetivo: Determinar el nivel de las relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2009". El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo, nivel aplicativo y de corte transversal; se realizó en el servicio de Medicina del Hospital Loayza, encuestando a una población de 86 enfermeras. Se aplicó una escala Lickert de relaciones interpersonales modificada de 27 reactivos, que miden comunicación, actitudes y trato. Según los resultados se encontraron que las relaciones interpersonales entre enfermeras del servicio de medicina son en su mayoría de nivel medianamente favorable; las relaciones interpersonales

en los 3 componentes comunicación, actitudes y buen trato son medianamente favorables.

Arce y Malvas (2014), realizaron una investigación con el objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la institución mencionada. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Se aplicó una muestra no probabilística a 48 trabajadores entre directivo, jerárquico, docente y administrativos. La información requerida se recogió mediante un cuestionario de 35 ítems. Los resultados evidenciaron que entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari consta en una alta correlación ($= .790^{**}$). Encontrándose un clima organizacional y relaciones interpersonales adecuados con tendencia a mejorar. Asimismo, encontró que existe correspondencia entre el clima organizacional y la dimensión habilidades comunicativas, relación que debe fortalecerse.

Cieza (2013), se realizó una investigación con el objetivo: Analizar los factores sociales que influyen en las inadecuadas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la gerencia de la red asistencial La Libertad del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray en el año 2013. Utilizando como metodología el trabajo de campo, siendo su nivel etnográfico y etnológico. La población y muestra fue de 79 trabajadores, a quienes les aplicó una entrevista y encuesta. Los resultados indicaron que la práctica de las relaciones interpersonales a través de la comunicación no es viable debido a la desconfianza existente entre los trabajadores y los superiores, lo que les lleva a participar presencialmente de las reuniones, y reclamar fuera de ella generando conflictos.

Arias (2013), examino un estudio con el objetivo: Describir, caracterizar y comprender las relaciones interpersonales que se daban entre enfermeras quirúrgicas, los conflictos laborales y las estrategias de mejora en el Centro Hospitalario Almanzor Aguinaga Asenjo, de la ciudad de Chiclayo en el año 2012. A este efecto aplicó el estudio de caso y se valió de una encuesta a 6

enfermeras. Los resultados indicaron que en las relaciones interpersonales de las enfermeras es necesario la existencia de un clima laboral que se base en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que permita la convivencia, cuidado humanizado y resolución de conflictos, generados por malentendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder entre las integrantes.

Salcedo y Condori (2016) examinó un estudio que tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional, según los docentes de la Institución Educativa N° 6094 Santa Rosa Chorrillos, 2014. La muestra estuvo conformado por 85 docentes, en los cuales se han empleado la variable: relaciones interpersonales y clima organizacional. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios: Cuestionario relaciones interpersonales de tipo escala de Likert y el Cuestionario de clima organizacional de tipo escala de Likert. Los resultados evidenciaron que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el clima organizacional según los docentes de la institución educativa N° 6094 Santa Rosa Chorrillos.

2.2. Bases teórica

Expondremos los esclarecimientos que han expuesto diferentes autores acerca de las relaciones interpersonales en el ambiente laboral

2.2.1 Relaciones interpersonales

Dalton, et al., (2007) establece que, en la comunidad, sociedad y en los ambientes laborales, los individuos están en permanente contacto con otras personas, con las que deben aprender a convivir en forma armónica y pacífica. En el plano laboral, las habilidades de relaciones humanas mejoran la eficiencia y facilita la adaptación a los cambios en el logro de los objetivos organizacionales.

Martínez (2010) manifiesta que las relaciones interpersonales en el trato equitativo de comunicación del trabajador con sus compañeros, el personal

administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral. Es decir, cuando el ambiente de trabajo es adecuado y el personal se siente cómodo, ello repercute en su actividad y en la forma como se relaciona con los demás

Espinoza (2010) manifiesta que las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos, percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos. Se trata también de la capacidad para resolver problemas que dichas relaciones pueden plantear.

Según la revisión de algunas definiciones podemos decir que para la existencia de buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben desarrollar sus habilidades comunicativas, adquirir compromiso organizacional y tener dominio del estilo de liderazgo democrático mediante la práctica del respeto hacia los demás. Asimismo, que una relación interpersonal implica la interacción frecuente de los individuos cuando se intercambian recursos, habilidades y afectos y en la que cada miembro encuentra refuerzos para adaptarse al entorno en el que se desenvuelve. Es importante diferenciar el contacto social de la relación social; en este sentido, el contacto social abarca las interacciones esporádicas que se dan entre personas en cualquier entorno y en donde es improbable que exista un próximo encuentro; por el contrario, una relación social sugiere una interacción en la cual la frecuencia de contacto es mayor, y que se construye alrededor de elementos particulares que la hacen diferente de otras relaciones o contactos.

2.2.2 Teoría de las Relaciones Humanas

Catarina (2017) describe la teoría de las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores señala que para este estudioso no existe una relación directa entre la eficiencia y las condiciones de trabajo que se estudiaron (remuneración, horarios, etc.). Si no en la atención adecuada al empleado, que con motivación a un trabajo en equipo mejora 100% la productividad de las empresas. Es decir que hay relación entre la eficiencia y en la atención adecuada que brinda un empleado al estar motivado, lo que se refleja en su accionar.

En lo siguiente Mayo (como se citó en Chiavenato, 1999) recalca la importancia de la relación interpersonal en grupos de trabajo con las siguientes conclusiones:

- El nivel de producción es resultante de la integración social: Si el trabajador se encuentra a gusto con sus expectativas y el entorno laboral será mejor su disposición para producir.
- El comportamiento social de los trabajadores: El contar al individuo dentro de un objetivo grupal incentiva a reaccionar en equipo.
- Las recompensas y sanciones sociales: El rendimiento del trabajador no debe estar sujeto a las motivaciones económicas.
- Los grupos informales: Cada empleado es un mundo con creencias, actitudes y expectativas diferentes.
- Las relaciones humanas: Entender a cada individuo y sus relaciones humanas permite obtener mejores resultados.
- Importancia del contenido del cargo: Los trabajos rutinarios tienden a reducir la eficacia de su empleador.
- El énfasis en los aspectos emocionales: El comportamiento humano es un aspecto importante en las teorías de las relaciones humanas.

Por tanto, la teoría de las relaciones humanas busca mayor comunicación, donde la trascendencia del factor humano permite su participación en decisiones importantes. El propósito debe ser el realizar reuniones de trabajo más frecuentes con el personal, teniendo la participación de todos, logrando la identidad de los trabajadores.

2.2.3 Teoría del comportamiento organizacional

Corredor (2015) manifiesta que esta teoría surgida en los años 40 es importante por cuanto se enfrenta al subjetivismo de esa época, centrándose en el individuo, por lo que estudia su comportamiento en relación a los factores que le afectan. En relación a los externos considera el ambiente, relaciones interpersonales, entre otros; y, en cuanto los factores internos consideran el aprendizaje, el estímulo, las reacciones de respuestas, hábitos, etc. Es por ello que esta teoría significa una nueva dirección y nuevo enfoque para la

administración teniendo a la persona como eje fundamental y central de la organización.

Por lo mencionado en el párrafo anterior podemos decir que mantener una buena comunicación es muy importante en toda organización. La comunicación es necesaria para transmitir pensamientos, actitudes, sentimientos, ideas, etc., la cultura y la educación se transmite y se adquiere gracias a la comunicación. Asimismo, es importante la existencia de un flujo de información interna y externa para lograr una retroalimentación y una mejor productividad

2.2.4 Teoría constructivista según Jesse Delia

El constructivismo, es una teoría de comunicación que encamina explicar las diferencias individuales de la capacidad de la gente de comunicarse adecuadamente en situaciones sociales. Además, el constructivismo se centra en el desarrollo cognitivo o conceptual interno de la mente, y sostiene que las personas construyen su realidad mediante un sistema de referencias personales que les permite explicar sus experiencias (Fernández y Galguera, 2009). También, menciona que la comunicación es una postura epistémica, una manera de explicar cómo el ser humano a lo largo de su vida va desarrollando su inteligencia y va conformando sus conocimientos. Kilpatrick (como se citó en Fernández y Galguera, 2009) afirma que el constructivismo basa sus resultados en dos premisas:

- El conocimiento es prontamente construido por el sujeto cognoscente y no pasivamente recibido del entorno.
- Llegar a conocer es un proceso adaptativo que organiza el mundo experiencial propio, no se descubre un independiente y preexistente mundo fuera de la mente del conocedor.

Asimismo, Delia manifiesta que la teoría constructivismo parte de tres afirmaciones:

- Toda comunicación es intencional.
- Toda comunicación tiene fin.

- Existe una negociación dentro de la interpretación compartida.

2.2.5 Teoría de los sistemas

Gabay (2016) indica que la teoría general de sistemas fue originada por los estudios de Ludwig Von Bertalanffy. En tal sentido sintetiza su idea mencionando que un sistema se concibe como un conjunto, partes o elementos interrelacionados, formando un todo unificado que constituye algo más que la simple suma de sus partes. Pudiendo ser estos naturales, culturales o sociales, poniendo como ejemplo: el sistema solar, el cuerpo humano y en este caso las empresas. La organización como sistema tiene las siguientes características:

- Sistema es abierto y dinámico.
- Busca conservar el equilibrio.
- Su composición está basada en varios subsistemas que se interrelacionan pero a su vez son totalmente independientes.
- Cuenta con objetivos, propósitos y funciones propias.
- Busca un fin común
- Transforma los insumos en productos

La ventaja de los sistemas abiertos es su aplicación tanto a nivel del individuo, de grupo, de organización y de sociedad. A su vez detiene el incremento del desorden y son capaces de reponer sus activos y reparar sus pérdidas.

2.2.7 Dimensiones de las relaciones interpersonales según Espinoza

Según Ministerio de Salud (como se citó en Espinoza, 2010), menciona las tres principales dimensiones de las relaciones interpersonales: comunicación, actitud y trato.

2.2.7.1 Comunicación

Jara (como se citó como se citó en Espinoza, 2010) manifiesta que el ser humano se encuentra continuamente remitiendo mensajes no verbales a otras personas (gestos, señales, etc.), que sin saberlo expresan más de lo que pensamos. No obstante, las formas más indicadoras que encontramos para relacionarnos con otras personas; se da de forma oral y por escrito. Por tal

motivo, sabemos que la comunicación juega un papel transcendental en nuestras vidas. Entendiéndose esta como la emisión de un mensaje que al ser recibido en forma debida por nuestro interlocutor hace que este nos dé una respuesta sean positivas o negativas.

2.2.7.2 Actitudes

Barriga (como se citó como se citó en Espinoza, 2010) se refiere que actitud es la propensión a actuar de una manera determinada frente a un objeto o contexto; son estereotipos de conductas. En este sentido todas las preocupaciones pueden considerarse como actitudes negativas, es decir que tienden a alejar a la persona del objeto o a rechazarlo, mientras que las actitudes positivas llevan hacia el objeto, ya que el objetivo primordial de la conducta habita en relacionarse con los demás, en establecer lazos de protección mutua, de ayuda, de cooperación, etc.

Por otro lado, Sanlucar (2004) menciona que las emociones van a manifestarse dependiendo de la actitud de cada persona al afrontar una situación específica. Por tal motivo es importante tomar en cuenta la parte emocional ya que afecta nuestras actitudes. Para ello el autor describen diferentes tipos de actitudes:

- Actitud Emotiva: Se presenta en una relación de pareja. Discrepando en esta afirmación ya que en las relaciones familiares también se presentan.
- Actitud Desinteresada: Cuando no se muestra interés.
- Actitud Manipuladora: El manejo de los sentimientos de una persona para lograr un beneficio propio.
- Actitud Interesada: Cuando deseamos o buscamos conocer con mayor profundidad algo que nos interese para lograr u obtener algún provecho.
- Actitud Integradora: Cuando se busca un equilibrio que logre un beneficio común, en términos generales estimo que es buscar la unión de alguien para ser considerado dentro de algo.

2.2.7.3 El trato

Tamayo (como se citó como se citó en Espinoza, 2010) menciona que “el logro del objetivo de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo) en el ámbito laboral se da a través del buen trato y amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos” (p. 43)

Asimismo, en Protocolo & Etiqueta (2018) nos menciona quien no brinda un buen trato, sufre invariables choques y lamentables pérdidas, porque será una persona mal calificada por sus constantes discusiones y disgustos. La verdadera educación consiste, en lograr cada vez un mayor grado de madurez emocional y control de sí mismo, solo así respetará y será respetado y tratado adecuadamente por todos.

2.2.8 Relaciones interpersonales en el ambiente laboral

Tamayo (como se citó en Espinoza, 2010) indica que las relaciones interpersonales en el espacio laboral, son aquellas que se constituyen entre trabajadores de una entidad, los supervisores, directores y gerentes de la empresa, tienen el objetivo de conseguir y conservar la confianza, la cooperación y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo, a través del buen trato del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción.

Por otro lado, Fernández (2003) manifiesta que trabajar en un ambiente laboral recomendable es esencial para los empleados, ya que incurre directamente en su desempeño y bienestar emocional. Asimismo, Cruz (2000) explica que el éxito que se logra en la vida depende en gran medida de cómo nos relacionemos con los demás compañeros del trabajo, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación asertiva.

En otras palabras, el trabajo es una serie de actividades donde las personas buscan los medios necesarios para satisfacer sus necesidades

específicas, y que a su vez deriva en beneficios no solo individuales sino sociales. Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona, mientras que sus ideas, intereses comunes y motivación producen positivamente o negativamente en su desempeño laboral.

2.2.8 Características de las relaciones interpersonales

Según Solanes (como se citó en Monge, 2017) menciona las siguientes características:

- Honestidad y sinceridad: Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.
- Respeto y afirmación: Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.
- Compasión: Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir-con, es decir, de identificarse con el otro.
- Comprensión y sabiduría: Es la realización integral llevando a cabo la actividad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad.

Tabla 1: *Comportamientos en las relaciones interpersonales*

Comportamientos en las relaciones interpersonales	
Comportamientos Ineficaces	<ul style="list-style-type: none"> - Juzgar - Control - Superioridad
Comportamientos Efectivos	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Igualdad
Cuando hay una relación interpersonal eficiente se produce	<ul style="list-style-type: none"> - Asertividad - Colaboración - Empatía - Manejo relaciones sociales. - Solución de problemas. - Comunicación
Cuando hay una relación interpersonal deficiente se produce	<ul style="list-style-type: none"> - Frustración - Ansiedad - Enojo - Agresividad - Actitud negativa - Deserción o despido del empleo

Fuente: Solanes (como se citó en Monge, 2017)

En la tabla se puede observar los diferentes tipos de comportamientos relacionados con las relaciones interpersonales, asimismo se observan los indicadores de cada uno de los comportamientos.

2.2.9 Tipos de relaciones interpersonales

Según el Ministerio de Salud (MINSA), las relaciones interpersonales pueden ser:

a) *Positivas*: La confianza entre los individuos se logra armonizar conflictos entre la organización: formal (estructura y organización que el equipo recibe del exterior) con la informal (equipos pequeños unidos por intereses comunes) y producto de ello se obtiene:

- Elevado espíritu en la organización
- Autodisciplina del trabajador
- Moral alta del equipo
- Lealtad en la organización
- Participación de los componentes
- Iniciativa del personal.

- Adaptación y estabilidad en el trabajo
- Equilibrio en el comportamiento de los integrantes.

b) *Negativas*: La predominación de valores negativos que generan incomodidad y descontento en el comportamiento del trabajador; lo cual genera aumento de errores y produce la reducción de la producción. Al respecto la Dirección General de Salud Ambiental (2005), indica que, junto a otros factores de riesgo psicosocial, las relaciones interpersonales negativas, favorecen a las alteraciones en el área cognitiva, poca o ninguna motivación laboral donde se generan: fatiga, baja autoestima, estados depresivos, estrés laboral, ausentismo laboral, baja producción laboral. Por lo tanto, repercute negativamente en el ámbito laboral.

2.2.10 Factores que influyen en las relaciones interpersonales en el Campo laboral

Alarcón (como se citó en Espinoza, 2010), indica que las relaciones interpersonales en el campo laboral predominan por diversos factores tanto internos como externos al individuo.

- *Factores externos*: Están ligados a los niveles socioeconómicos, y a las condiciones del trabajo, por alguna referencia a la segmentación y burocratización de la empresa.
- *Factores internos*: todo lo que lleve consigo internamente el individuo es determinante en sus interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores.

2.2.11 Procesos sociales que interviene en las relaciones interpersonales

Albaladejo (como se citó en Pérez y Villarreal, 2016) mencionan que todo proceso social que intervenga en las relaciones interpersonales son el conflicto, la comunicación y el liderazgo.

- *Conflicto*: son desacuerdos que se presentan entre dos partes para lo cual es necesario identificarlos anticipadamente para evitar la no obtención de los objetivos que se desean alcanzar

- *Comunicación:* Es el proceso mediante el cual intercambiamos ideas para lograr un buen funcionamiento de cualquier grupo, organización o sociedad.
- *Liderazgo:* Es un proceso vital en un grupo humano; donde se busca influenciar en actividades que realicen los individuos de manera de lograr objetivos comunes.

2.2.12 Características de la Empresa Servicios Fastco del Perú

Fundada en el año 2014, FASTCO Perú, se posicionó rápidamente en el mercado gracias a los más de 15 años de experiencia como empresa líder en soluciones de contact center y gestión de cobranzas a nivel internacional. Debido al gran éxito obtenido, en poco tiempo, la multinacional amplió su oferta de soluciones en externalización de servicios de call center más allá de la cobranza, incorporando las áreas de televenta, telemarketing y atención a clientes. Con una plataforma operativa de más de 1.500 m² y una capacidad de planta mayor a 400 posiciones, la compañía representa a las principales instituciones del país en industrias tan diversas como la banca, seguros, telecomunicaciones, salud, retail, cajas de compensación, educación, logística, seguros, y farmacéutica, entre otras.

- *Visión:* Ser reconocidos por nuestra calidad superior, servicio a la medida y resultados extraordinarios.
- *Misión:* Ser socio estratégico en la gestión de contacto de los clientes de nuestros clientes.
- *Valores:*
 - Felicidad: Construimos un ambiente positivo
 - Talento: Aquí trabajamos los mejores
 - Creatividad: Pensamos y creamos más soluciones
 - Satisfacción: Buscamos superar tus expectativas
 - Beneficio: Todos ganamos

2.3. Definiciones conceptuales de la variable de investigación

- *Actitud*: Hace referencia a la propensión a actuar de una manera determinada frente a un objeto o contexto; son estereotipos de conductas. Barriga (como se citó como se citó en Espinoza, 2010)
- *Comunicación*: Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor construyen un vínculo en un momento y espacio determinados para transferir, compartir o intercambiar información, ideas o significados que son evidentes para ambos Thompson (como se citó en Arce y Malvas, 2014)
- *Relaciones interpersonales*: Hacen referencia al trato equitativo de comunicación del trabajador con sus compañeros, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral. Es decir, cuando el ambiente de trabajo es adecuado y el personal se siente cómodo, ello repercute en su actividad y en la forma como se relaciona con los demás (Martínez, 2010).
- *Trato*: Consiste en lograr los objetivos de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la contribución y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo), esto se da en el espacio laboral a través del buen trato, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de las personas y de los grupos. Tamayo (como se citó como se citó en Espinoza, 2010)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño utilizado

El tipo de investigación, según su propósito señalado por los autores Locke, Tamayo y Sampiere es aplicada y de enfoque cuantitativo. Al respecto Hernández, Fernández & Baptista (2003) nos dicen que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (p. 10).

3.1.2. Niveles

El nivel de investigación utilizado fue: descriptivo.

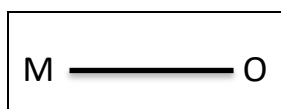
Descriptivo. Hernández, et al. (2014) no dicen que las investigaciones descriptivas “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 153).

3.1.3. Diseño de la investigación

En el presente estudio de acuerdo con los objetivos establecidos el diseño fue no experimental de corte transversal; para lo cual Hernández, et al. (2014) definen como “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 152).

Asimismo, Hernández, et al. (2014) Señalan que los diseños no experimentales de corte transversal se encargan de “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.153).

Presenta el siguiente diagrama:



Dónde:

O = Relaciones interpersonales

M = Muestra

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población de la investigación

Está conformado por 60 trabajadores de ambos sexos de turno mañana, lo cual están divididos en diferentes campañas que maneja la empresa Servicios Fastco del Perú S.A.C, la cual se encuentra ubicada Calle Esteban Campodónico 672 - La Victoria.

3.2.2. Muestra del estudio

Es no probabilístico intencional, el tipo de muestra se consideró censal pues se seleccionó al 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. Al respecto, Ramírez (como se citó en Pardo, 2017), quien establece que la muestra censal, es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Tabla 2. *Distribución de la muestra de los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú S.A.C, en el distrito la victoria.*

Trabajadores	Cantidad
Varones	27
Mujeres	33
Total:	60

Fuente: Empresa Servicios Fastco del Perú S.A.C (2017)

3.3. Identificación de la variable

3.3.1. Definición de la variable: Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos, percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos. Se trata también de la capacidad para resolver problemas que dichas relaciones pueden plantear. (Espinoza, 2010).

3.3.2. Operacionalización de la variable

Variable	Definición teórica	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Definición operacional
Relaciones Interpersonales	Las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos, percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos. Se trata también de la capacidad para resolver problemas que dichas relaciones pueden plantear. (Espinoza, 2010).	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad - Agudeza - Receptividad - Estimulo - Asertividad - Uso del silencio - Preparación cuidadosa 	1 – 8	<p>La Escala de Relaciones Interpersonales está conformada por un cuestionario de 27 ítems con opción de respuesta Likert</p> <p>Siempre (S) Casi siempre (CS) A veces (A) Casi nunca (CN) Nunca (N)</p> <p>Se responde colocando un (x) según considere oportuno.</p> <p>La corrección de la prueba se realiza en forma objetiva aplicando una plantilla de hoja de respuestas. Las respuestas son de 1 a 5 puntos en cada ítem. La suma de las respuestas corresponde al puntaje total de las dimensiones y la suma de los puntajes de las dimensiones corresponde al puntaje general.</p>
		Actitud	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Comprensión - Empática - Solidaridad - Lealtad - Cooperación - Compañerismo 	9 - 21	
		Trato	<ul style="list-style-type: none"> - Buenos modales - Amabilidad - Cortesía 	22 - 27	

Fuente: Espinoza (2010)

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.5.1. Técnicas

Trespalacios, Vázquez y Bello (2005) nos indican que las técnicas a emplearse en la investigación son:

- *Técnicas de Recolección de Información indirecta.* Se realizó mediante la recopilación de información existente en fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas; recurriendo a las fuentes originales en lo posible, estas pueden ser en libros, revistas, trabajos de investigaciones anteriores y otros.
- *Técnicas de Recolección de Información directa.* Este tipo de información se obtuvo mediante la aplicación de cuestionarios en muestras representativas de la población citada, al mismo tiempo también se aplicaron técnicas de observación.

Para esta investigación se consideró las dos técnicas mencionadas en el párrafo anterior.

3.5.2. Instrumento de evaluación

El instrumento a utilizar en el presente estudio es el cuestionario. Bernal (2010) nos indica que es “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos necesarios del proyecto de investigación” (p. 250).

- **Escala de relaciones interpersonales**

Nombre de : Escala de relaciones interpersonales
escala

Adaptación : Sara Espinoza Marquina, 2010
nacional

Administración : Individual

Duración : Entre 10 a 15 minutos aproximadamente.

- Objetivo : Medición y diagnóstico las relaciones interpersonales de los trabajadores en un centro laboral.
- Tipo de ítems : Escala Likert
- Campo de aplicación : Adultos de 20 años en adelante.
- Aspectos a Evaluar : El test está constituido por 27 ítems distribuidos en 3 dimensiones. A continuación, se detallan las dimensiones:
- Comunicación. Constituido por 8 ítem
 - Actitud. Constituido por 13 ítems
 - Trato. Constituido por 6 ítems
- Normas de aplicación y corrección : La Escala de Relaciones Interpersonales está conformada por un cuestionario de 27 ítems con opción de respuesta Likert

<i>Positivos</i>	<i>Negativos</i>
- Siempre (5)	- Siempre (1)
- Casi siempre (4)	- Casi siempre (2)
- A veces (3)	- A veces (3)
- Casi nunca (2)	- Casi nunca (4)
- Nunca (1)	- Nunca (5)

Se responde colocando un (x) según considere oportuno. La corrección de la prueba se realiza en forma objetiva aplicando una plantilla de hoja de respuestas. Las respuestas son de 1 a 5 puntos en cada ítem. La suma de las respuestas corresponde al puntaje total de las dimensiones y la suma de los puntajes de las dimensiones corresponde al puntaje general

Valoración de la Escala de análisis de resultados : *Valoración general de las relaciones interpersonales*

Positivas:

- Favorables (109- 135)
- M. Favorables (82- 108)

Negativas:

- M. Desfavorable (55- 81)
- Desfavorable (27- 54)

Los valores finales para cada dimensión son:

	Comunicación	Actitudes	Trato
Favorable	33-40	53- 65	25- 30
M. Favorable	25- 32	40- 52	19- 24
M. Desfavorable	17- 24	27- 39	13- 18
Desfavorable	8- 16	13- 26	6- 12

Validez : Para determinar la validez estadística de la escala de Lickert se aplicaron el Coeficiente de Correlación de Pearson a 10 enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión. Ítems con coeficiente de correlación $R > 0.20$ son aceptables (Espinoza, 2010).

Confiabilidad : Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicaron una prueba piloto a 10 enfermeras del servicio de medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Luego se calculó el coeficiente de confiabilidad alfa de Crombach, en donde se obtuvo un alfa = 0.91, lo que significa que el instrumento es confiable (alfa > 0.6 es confiable). (Espinoza, 2010)

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Después de recolectar la información mediante la Escala de relaciones interpersonales se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS, 22 y MS Excel 2016).
- Determinar la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor Mínimo y Máximo

Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

4.2. Presentación de los resultados

A continuación, se presentan los resultados de la muestra en las tablas y figuras siguientes:

Tabla 3: *Análisis estadístico de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú S.A.C*

		Relaciones interpersonales
N	Válido	60
Media		72,667
Mínimo		39,0
Máximo		110,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, se puede observar que las relaciones interpersonales de los trabajadores, el promedio de la muestra es 72,667 lo que significa una tendencia positiva. Cuyo valor mínimo es de 39.0 y un valor máximo de 110.0; lo que significa que por lo menos un trabajador presenta desfavorablemente las relaciones interpersonales y por lo menos un trabajador posee las relaciones interpersonales favorablemente.

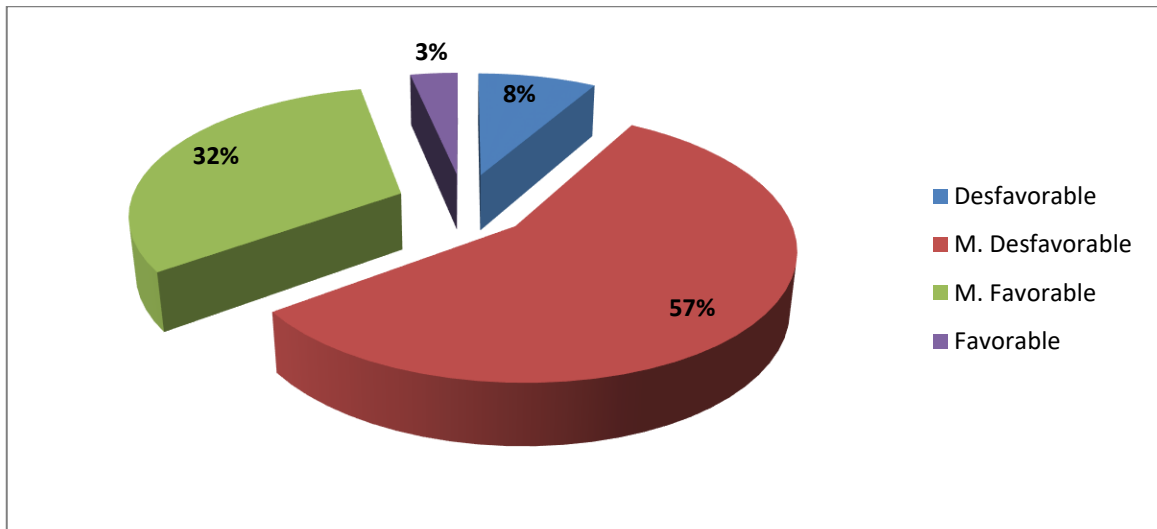
Tabla 4. *Distribución del total de la muestra de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú S.A.C*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido
Desfavorable	5	8%
M. Desfavorable	34	57%
M. Favorable	19	32%
Favorable	2	3%
Total:	60	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, se puede observar el total de los resultados divididos en cada uno de los niveles. La muestra está compuesta por 60 trabajadores que representan el 100% de la muestra. Los resultados fueron clasificados según la Escala de relaciones interpersonales, que fue aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú S.A.C

Figura 1. Porcentaje total de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú S.A.C



Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Se observan los porcentajes de las relaciones interpersonales, en donde los trabajadores presentaron los siguientes porcentajes: Desfavorable con 8%; medianamente desfavorable con 57%; medianamente favorable con 32% y favorable con 3% de la muestra estudiada. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco, presentan la relación interpersonal medianamente desfavorable.

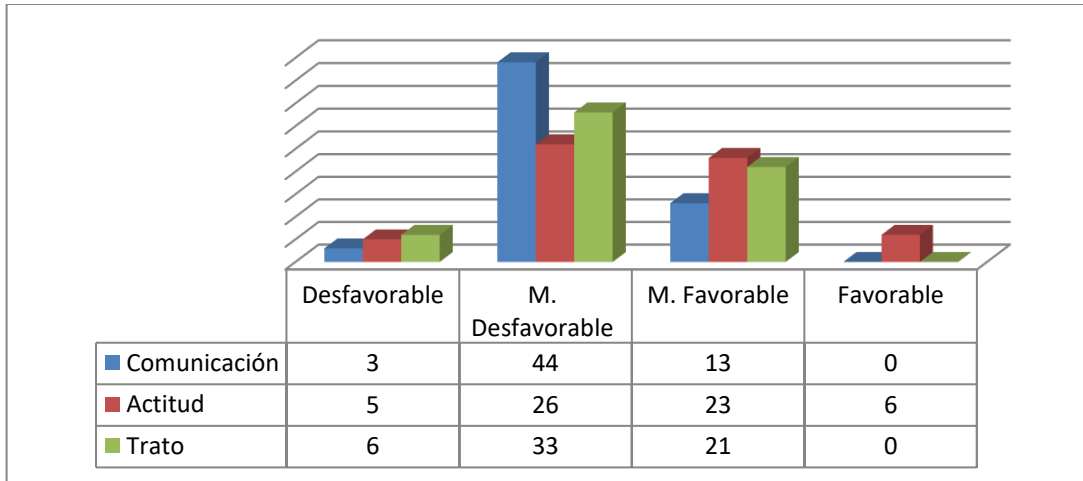
Tabla 5. Distribución de la muestra según las dimensiones de las relaciones interpersonales

Niveles	Comunicación	Actitud	Trato
	Frec	Frec	Frec
Desfavorable	3	5	6
M. Desfavorable	44	26	33
M. Favorable	13	23	21
Favorable	0	6	0
Total:	60	60	60

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, se pueden observar los resultados distribuidos en las 3 dimensiones de las relaciones interpersonales. Los resultados fueron obtenidos de la Escala relaciones interpersonales, que fue aplicado a los trabajadores de la empresa Servicios Fastco.

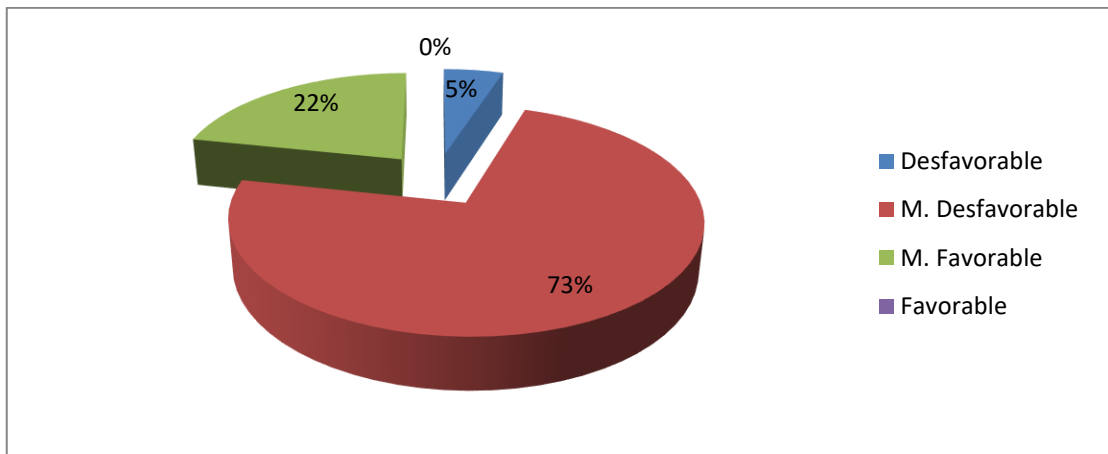
Figura 2: Cuadro comparativo de las dimensiones de las relaciones interpersonales según su nivel.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Se observan la comparación de los resultados de cada uno de las dimensiones de las relaciones interpersonales, en donde las dimensiones: comunicación, actitud y el trato, presentan mayor frecuencia en medianamente desfavorable.

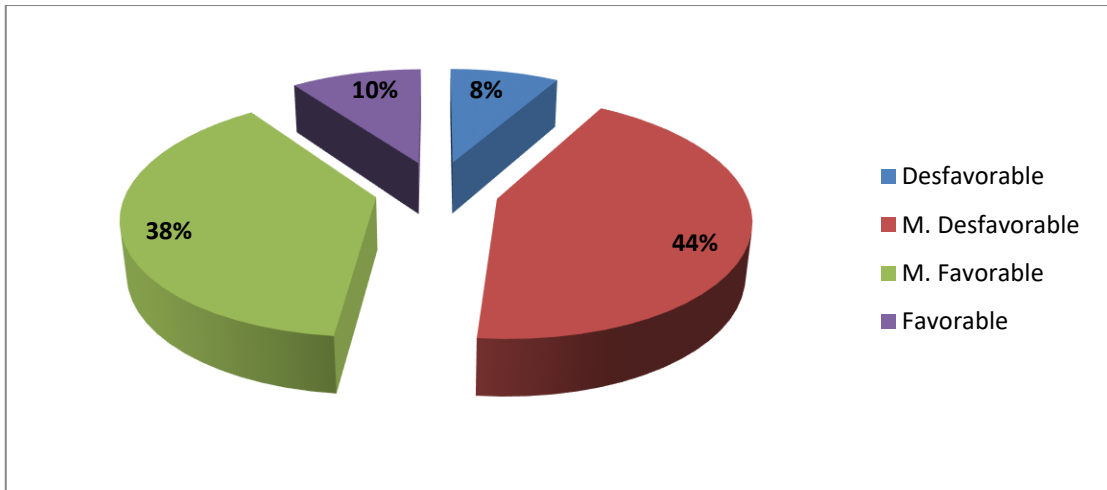
Figura 3. Niveles de la dimensión comunicación



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Se observan la dimensión comunicación con los porcentajes: desfavorable con 5%; medianamente desfavorable con 73%; medianamente favorable con 22% y favorable con 0%. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco se comunican medianamente desfavorables.

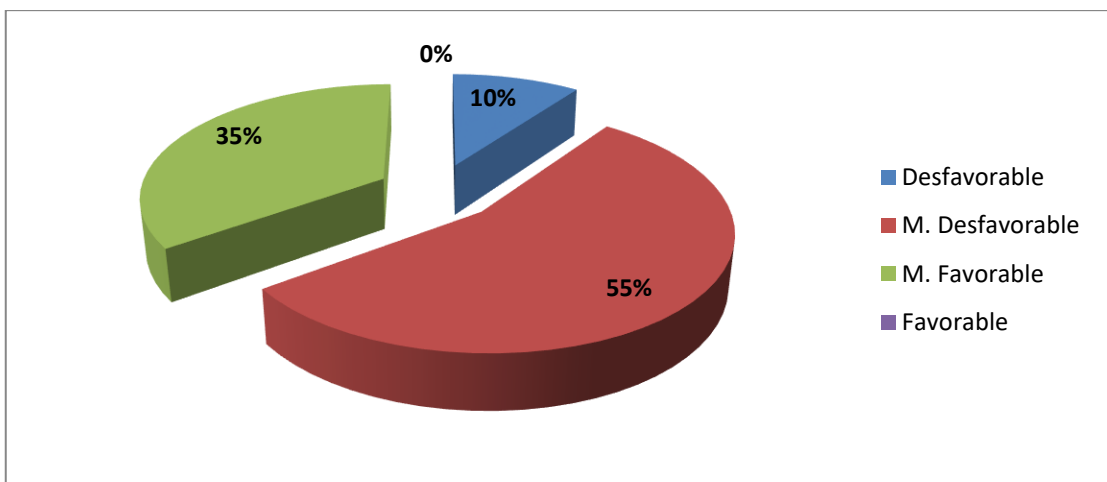
Figura 4: *Niveles de la dimensión actitud.*



Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Se observan la dimensión actitud con los porcentajes: desfavorable con 8%; medianamente desfavorable con 44%; medianamente favorable con 38% y favorable con 10%. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco presentan la dimensión actitud medianamente desfavorable.

Figura 5: *Niveles de la dimensión trato.*



Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Se observan la dimensión el trato con los porcentajes: desfavorable con 10%; medianamente desfavorable con 53%; medianamente favorable con 35% y favorable con 0%. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco presentan la dimensión trato medianamente desfavorable.

4.3. Análisis y Discusión de Resultados

El objetivo general de esta investigación fue, Determinar los niveles de las relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú. Según los resultados obtenidos en esta investigación, se evidenciaron que los trabajadores presentan las relaciones interpersonales con los niveles: Desfavorable con 8%; medianamente desfavorable con 57%; medianamente favorable con 32% y favorable con 3% de la muestra estudiada. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco, presentan la relación interpersonal con medianamente desfavorable.

Equivalentes resultados fueron en lima por Espinoza (2010) en su investigación: “Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009”, los resultados se encontraron que las relaciones interpersonales entre enfermeras del servicio de medicina son en su mayoría de nivel medianamente favorable con 71%, favorables con 15% y medianamente desfavorables con 14%.

Al respecto, es importante señalar que Espinoza (2010) menciona, que las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos, percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos. Se trata también de la capacidad para solucionar problemas que dichas relaciones pueden plantear. Asimismo, Madsen, Miller & John (2005) manifiestan que para su fortalecimiento de las relaciones interpersonales se deben intercambiar emociones, necesidades, intereses y hasta la visualización del objetivo para el desarrollo de una labor; además, contemplar los sentimientos, actitudes y percepciones positivas o negativas que se tienen hacia pares, jefes o subordinados con quienes existe contacto directo o indirecto.

Comentario: En esta parte observamos, que la mayoría de los trabajadores evaluados se encuentran en medianamente desfavorable, lo que nos hace inferir que estos se vinculan con sus formas de comunicarse, actitudes y diferentes tratos que muestran con sus compañeros, usuarios y a los directivos. Esto permitirá que los trabajadores puedan presentar dificultades en su desarrollo personal, social, familiar y laboral. Es así debido a los constantes inconvenientes que hubo en la empresa se decidió evaluarlos y ver en qué nivel se encuentran sus relaciones interpersonales, de lo cual los resultados fueron medianamente desfavorables favoreciendo a las conductas observadas por los directivos, usuarios y sus propios trabajadores.

Con respecto a las dimensiones de las relaciones interpersonales en primer lugar tenemos: La comunicación, lo cual tuvimos un 5% desfavorable; 73% medianamente desfavorable; con 22% medianamente favorable y favorable con 0%. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco se comunican medianamente desfavorables. Equivalentes resultados fueron en lima Espinoza (2010) en su investigación "Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009" según los resultados el componente comunicación se encuentra en medianamente favorable. Al respecto, Thompson (como se citó en Arce y Malvas, 2014) menciona que la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor construyen un vínculo en un momento y espacio determinados para transferir, compartir o intercambiar información, ideas o significados que son evidentes para ambos

Comentario: En esta sección se evidencian que la mayor parte de los evaluados consideran importante el buen desarrollo de su agudeza, flexibilidad, receptividad, estímulo, asertividad y uso del silencio ya que favorecen a sus necesidades de comunicación asertiva. Esto permite a los trabajadores tener una relación y comunicación adecuada entre los trabajadores, directivos y usuarios, además facilita positivamente en su desempeño laboral.

En segundo lugar, tenemos la dimensión: Actitud de cual obtuvimos un 8% desfavorable, 44% medianamente desfavorable; 38% medianamente favorable 10% favorable. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios

Fastco presentan la dimensión actitud medianamente desfavorable. Equivalentes resultados fueron en lima Espinoza (2010) en su investigación “Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009” según los resultados el componente actitud se encuentra en medianamente favorable. Sin embargo, es importante señalar Barriga (como se citó como se citó en Espinoza, 2010) hace referencia que la actitud es la propensión a actuar de una manera determinada frente a un objeto o contexto; son estereotipos de conductas.

Comentario: En esta sección se evidencian que la mayor parte de los evaluados consideran importante el buen desarrollo de su respeto, comprensión empática, solidaridad, lealtad, responsabilidad, cooperación y su compañerismo ya que favorecen a sus necesidades cognitivas, emocionales y conductuales. Esto permite a los trabajadores tener una relación adecuada consigo mismo, con sus compañeros, directivos y usuarios, además facilita positivamente en su desempeño laboral.

Asimismo, en tercer lugar, tenemos la dimensión: Trato, lo cual tuvimos un 10% desfavorable; 53% medianamente desfavorable; 35% medianamente favorable y 0% favorable. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco presentan la dimensión trato con medianamente desfavorable. Equivalentes resultados fueron en lima Espinoza (2010) en su investigación “Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009” según los resultados el componente trato se encuentra en medianamente favorable. Al respecto, Protocolo & Ética (2008) nos menciona quien no brinda un buen trato, sufre invariables choques y lamentables pérdidas, porque será una persona mal calificada por sus constantes discusiones y disgustos. La verdadera educación consiste, en lograr cada vez un mayor grado de madurez emocional y control de sí mismo, solo así respetará y será respetado y tratado adecuadamente por todos.

Comentario: En esta sección se evidencian que la mayor parte de los evaluados consideran importante el buen desarrollo de sus buenos modales, amabilidad y cortesía ya que favorecen al buen desarrollo de sus relaciones

interpersonales. Esto permite a los trabajadores tener una relación adecuada consigo mismo, con sus compañeros, directivos y usuarios, además facilita positivamente en su desempeño laboral.

4.4. Conclusiones

- Los trabajadores de la empresa Servicios Fastco presentaron las relaciones interpersonales medianamente desfavorable con 57%. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco, presentan la relación interpersonal medianamente desfavorable.
- Los trabajadores de la empresa Servicios Fastco presentaron las relaciones interpersonales: comunicación medianamente desfavorable con 73%. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco se comunican medianamente desfavorables.
- Los trabajadores de la empresa Servicios Fastco presentaron las relaciones interpersonales: medianamente desfavorable con 44%. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco presentan la dimensión actitud medianamente desfavorable.
- Los trabajadores de la empresa Servicios Fastco presentaron las relaciones interpersonales: medianamente desfavorable con 53%. Esto significa que los trabajadores de la empresa Servicios Fastco presentan la dimensión trato medianamente desfavorable.

4.5. Recomendaciones

- Debido a la importancia de las relaciones interpersonales para los trabajadores se propone la posibilidad de réplica de la presente investigación ampliando la muestra y población de estudio para generalizar así los resultados.
- En cuanto a la variable sobre las relaciones interpersonales, se recomienda a la empresa Servicios Fastco, reforzar el trabajo que se realiza en recursos humanos a fin de velar por el bienestar de los trabajadores y garantizar su desempeño laboral.

- Desarrollar programas de intervención para que los trabajadores para que reconozcan y aprendan a desarrollar adecuadamente sus relaciones interpersonales. Además, generar nuevas herramientas a fin de autorregular sus relaciones interpersonales.
- Se recomienda a los responsables de la empresa Servicios Fastco del Perú, comunicar los resultados encontrados en la presente investigación tanto a los jefes y supervisores de la campaña de Mapfre, como para los propios trabajadores ya que con ello involucra el cumplimiento de las metas y objetivos que pone la empresa.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del Programa

Taller: “Relaciones interpersonales aplicada a los trabajadores de la empresa”

5.2 Objetivos del programa

5.2.1 Objetivo General

Fortalecer las relaciones interpersonales para fomentar un cambio entre los trabajadores de la empresa Fastco del Perú S.A.C.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Incentivar el uso correcto de las relaciones interpersonales entre los trabajadores.
- Identificar factores que influyen en las relaciones interpersonales entre los trabajadores
- Identificar los niveles de comunicación que existen entre los trabajadores.
- Identificar las actitudes que predominan entre los trabajadores
- Identificar si las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores.
- Identificar el nivel de productividad de los trabajadores
- Identificar el nivel de ventas que han alcanzado los trabajadores
- Identificar si las relaciones interpersonales se relacionan con el cumplimiento de los objetivos estratégicos

5.3. Justificación del problema

La realización de esta investigación se justifica ya que se tiene conocimiento científico que las relaciones interpersonales es importante para la persona, ya que esta es social eminentemente; la misma que va afianzando mediante su evolución y lleva a cabo en el entorno donde se desenvuelve, siendo la entidad laboral donde transcurre gran parte de su vida.

Desempeñándome en la empresa Fastco del Perú S.A.C, he sido testigo presencial que las interferencias y malas relaciones interpersonales que se vienen dando, lo que hace necesaria e indispensable la aplicación de estrategias que revieran esta situación que afecta el clima laboral y por tanto el cumplimiento de las metas organizacionales.

En consecuencia la realidad problemática es que no existe una buena relación interpersonal entre trabajadores de la empresa, esto es debido a que muchos colaboradores de la compañía desconocen la importancia de las relaciones interpersonales que debe existir dentro de una organización y esto se ve reflejado en los resultados de los niveles de comunicación, actitudes y trato entre los mismos trabajadores lo que conlleva un bajo desempeño laboral, obteniendo un déficit en su productividad de sus ventas que afecta con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Por otro lado, se obtuvo como resultado que 60 colaboradores del turno de la mañana de la campaña de ventas, tienen problemas con las relaciones interpersonales, dado que en muchas ocasiones, se ha podido observar alto nivel de rotación en las primeras semanas del trabajo, baja calidad en el servicio y, en algunos casos abandono laboral, pudiendo inferir que si bien el incentivo monetario puede ser una buena solución; sin embargo, y en la actualidad las empresas modernas se ven enfrentadas a colaboradores que buscan gozar de su trabajo, aun cuando la paga sea mucha o poca, pues las nuevas generaciones buscan trabajos más interesante que compensen sus motivaciones más profundas (Schultz, 1991).

Como se sabe, el mantener una mejora en las relaciones interpersonales de manera favorable es importante ya que puede posibilitar la estabilidad del personal y ayudar con el crecimiento de la organización y ser reconocidos en su rubro de contac center.

El presente taller se desarrolla ante la problemática por el bajo nivel de las relaciones interpersonales tanto de los antiguos y nuevos colaboradores de la empresa, debido a que el personal nuevo a ingresar a la empresa podría tener expectativas muy altas como por el contrario otros podrían tener expectativas muy bajas, para ello es que se plantea la idea de tener muy buenas relaciones

interpersonales entre colaboradores desde el primer día de trabajo, con el fin de contagiar esta motivación a los demás miembros de la organización.

5.4. Sector al que se dirige

El programa está dirigido a los 60 teleoperadores de la empresa Servicios Fastco del Perú.

5.5. Establecimiento de conductas problemas/meta

5.5.1 Conducta problema

El trabajo se origina por cuanto se ha observado que existe un inadecuado comportamiento a través de las relaciones interpersonales entre los trabajadores, generando un mal clima organizacional; así mismo se aprecia los niveles de comunicación, actitudes y trato, dificultades para el alineamiento con las estrategias de cada área, falta de colaboración, compromiso, incremento del rumor y desconfianza; como consecuencia se genera dificultades para la toma de decisiones y trabajo en equipo, mal clima laboral, lo cual se ve reflejado en su bajo desempeño y en su productividad teniendo como consecuencia la dificultad para lograr las metas organizacionales de la empresa.

5.5.2 Meta

Se buscará fortalecer las relaciones interpersonales en los teleoperadores de Servicios Fastco del Perú, de este modo se logrará mejorar su desempeño y productividad durante su jornada de trabajo y alcanzar los objetivos que solicita la organización.

5.6. Metodología de la intervención

Para el presente programa de intervención se eligió realizar un taller el cual se caracteriza por tener una metodología explicativa, teórica y participativa, a su vez incluye a todos los colaboradores de la empresa, los cuales están constituidos por personal de operaciones, supervisores y gerentes.

En cuanto la metodología explicativa se efectuará la explicación de los procedimientos e importancia de cada sesión, se considera el método

participativo ya que se involucrará a los colaboradores con el fin de generar una interacción efectiva, fluidez de la información e interiorización de la información, convirtiendo así a cada colaborador en agentes activos y de esa manera se promueve y se procura que todos los integrantes del grupo participen.

El programa se llevará a cabo durante 3 meses, realizándose 2 sesiones por mes para ambos grupos divididos en 30 personas. Dichas sesiones tendrán una duración aproximadamente de 45 min.

5.7 Instrumentos / Material a utilizar

- Proyector multimedia
- Laptop
- Diapositivas de los respectivos temas a tratar.
- Hojas bond
- Lapiceros
- Lápices
- ovillo de pabilo
- vasos de plástico
- Cartulina
- Limpiatipo
- Globos
- Tijeras
- Plumones de colores
- Papelógrafos
- Cinta gruesa

5.8 Cronograma de actividades

Este programa se va a realizar en 6 sesiones y las fechas de inicio serán a conveniencia.

	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividad 1	X											
Actividad 2			X									
Actividad 3					X							
Actividad 4							X					
Actividad 5									X			
Actividad 6											X	

DESARROLLO DEL PROGRAMA DE INTERVENCION

SESIÓN 1		
“Importancia de las Relaciones Interpersonales”		
Objetivo	Dar a conocer la importancia de las relaciones interpersonales, dentro de su área de trabajo.	
Actividad	Procedimiento	Tiempo
Se dará la bienvenida a los participantes	Palabras de la gerencia de la empresa	5 minutos
	Palabras de los facilitadores	5 minutos
Se informará de objetivos	Facilitador menciona objetivos y lo que se espera lograr, cronograma de fechas, pautas de participación, normas de conductas y metodología de trabajo	7 minutos
Proyección película	Se proyecta el video de “ El sueño Fastco”	5 minutos
Impulsar participación	Mediante comentario del video	5 minutos
Dinámica Mis Expectativas”	formar tres grupos de diez integrantes, se entregará a cada grupo hojas blancas y un plumón delgado, se deberá poner lo que desean manifestar tanto con la empresa como con el puesto que inician	8 minutos
Feedback reflexivo	Exposición de respuestas	5 minutos
Encuesta	Medición del aprendizaje	5 minutos

Sesión 1: Importancia de las Relaciones Interpersonales

Objetivo:

Dar a conocer la importancia de las relaciones interpersonales, dentro de su área de trabajo.

Desarrollo:

Se dará la bienvenida a los participantes de parte de la gerencia de la empresa y los facilitadores, en presencia de las autoridades se presentará el taller e informará, a los colaboradores sobre los objetivos del taller y lo que se espera lograr; así también se indicará sobre el cronograma de fechas del taller, las pautas de participación, normas de conductas y metodología de trabajo, con el fin de lograr un desarrollo óptimo, reducir dudas y generar un clima de confianza, seguido a ello se proyecta el video de “ El sueño Fastco” (https://www.youtube.com/watch?v=HmZXwsUg_Vs 1min y 30 seg). Al finalizar el video, se procede a realizar un breve comentario de análisis de los mismos; asimismo, se pide la colaboración de los participantes a través de sus comentarios.

En segunda instancia se realizará una dinámica con el fin de lograr integrar a los colaboradores; la dinámica se denomina “Mis Expectativas”, el cual consistirá en formar tres grupos de diez integrantes, se entregará a cada grupo hojas blancas y un plumón delgado, se deberá poner lo que desean manifestar tanto con la empresa como con el puesto que inician; ello a través, de las siguientes preguntas:

- ¿Qué espero de la empresa?
- ¿Qué me gustaría que hubiera en mi área?
- ¿Qué es lo que aportaría a la empresa?
- ¿Cuál será mi compromiso con la empresa y con mi puesto?
- ¿Cuál es mi proyecto durante los tres primeros meses en la empresa?

Una vez que se hayan respondido las preguntas, se piden voluntarios para exponer sus respuestas. Al finalizar, se hará un feedback reflexivo y se recomendará guardar ese papel en un cuaderno o en un lugar visible para recordarlo y trabajar por ello de manera dedicada.

Por último, se realiza una encuesta para medir el aprendizaje como se han sentido conociendo un poco más la empresa y la importancia del tema tratado en la sesión.

Tiempo:

45 minutos

SESIÓN 2 “Integración de mi área con la empresa”		
Objetivo	Conocerse entre compañeros, con el propósito de fomentar la integración.	
Actividad	Procedimiento	Tiempo
Se hará un recordatorio tema anterior	El facilitador hará un breve recordatorio de la sesión 1	3 minutos
Proyección de video	Se tratará sobre las cosas importantes de las relaciones interpersonales entre compañeros de una misma área.	7 minutos
Se disertará sobre elementos de la comunicación	Se comentarán diversos conceptos/definiciones más específicas sobre cada uno de los elementos	10 minutos
Dinámica Sketch	Formar tres grupos de diez integrantes, cada uno elegirá un tema y situación en base al video.	5 minutos
Feedback reflexivo	Se identificarán elementos presentes, elementos que se omitieron y deben incluirse.	8 minutos
Planteamiento situación cotidiana	Mi compañero en problemas con un cliente, por una mala información en su venta, buscando una solución inmediata	7 minutos
Encuesta	Medición del aprendizaje	5 minutos

Sesión 2: Integración de mi área con la empresa

Objetivo: Conocerse entre compañeros, con el propósito de fomentar la integración.

Desarrollo:

Se iniciará recordando el tema anterior, posteriormente se expondrá el tema sobre los elementos de la comunicación organizacional proyectando un video sobre las cosas importantes de las relaciones interpersonales entre compañeros de una misma área.

<https://www.youtube.com/watch?v=ZSkLFvyhG6g>

<https://www.youtube.com/watch?v=8kuFRKdavek>

Que tendrá 7 minutos de duración; además se reforzará dando conceptos/definiciones más específicos sobre cada uno de los elementos; posteriormente se volverá formar un nuevo grupo de tres de diez integrantes, donde cada uno de dichos grupos deberá elegir un tema y situación para después presentar un sketch sobre el video observado, una vez concluido las escenas los grupos restantes deberán identificar los elementos presentes en dicho sketch y los elementos que se omitieron y deben incluirse.

Asimismo, se les planteará una situación cotidiana denominada “Mi compañero en problemas con un cliente, por una mala información en su venta”, ellos tendrán que buscar una solución inmediata para ayudar a su compañero, donde cada participante tendrá que describir qué han podido percibir de su área en el corto tiempo que llevan en la empresa, y que les gustaría que mejore con sus nuevos compañeros.

Por último, se realiza una segunda encuesta para medir el aprendizaje como se han sentido conociendo un poco más la integración que debe existir en el área como la empresa.

Tiempo: 45 minutos

SESIÓN 3
“Motivación”

Objetivo	Mejorar el clima laboral entre los trabajadores, a través de acciones que permitan fortalecer las relaciones interpersonales	
Actividad	Procedimiento	Tiempo
Distribución de folletos	Donde se detallen los tipos de relaciones interpersonales, relación interpersonal e intrapersonal.	5 minutos
Explicación de información	El facilitador explicará detalladamente la información compartida	5 minutos
Feedback reflexivo	Se expondrán situaciones cotidianas	8 minutos
Presentación colaboradores	Cada participante se presentará y detallará a sí mismo. Lluvia de ideas	7 minutos
Preparación de papelógrafo	Se formarán dos grupos de 15 participantes y cada uno elegirá un animal con el que se identifican Mencionarán su proyección	10 minutos
Encuesta	Para medir aprendizaje	10 minutos

Sesión 3: Motivación

Objetivo: Contribución a mejorar el clima laboral entre los trabajadores, a través de acciones que permitan fortalecer las relaciones interpersonales

Desarrollo:

Se iniciará distribuyendo folletos sobre el tema a desarrollar, tipos de relaciones interpersonales, relación interpersonal e intrapersonal; también se explicará detalladamente la información compartida, al terminar la explicación se desarrolla la técnica del feedback mediante situaciones cotidianas que puede presentarse en cualquier momento.

Se hará una breve introducción e indicará que cada uno se presente. Una vez que termina la presentación se realizará la lluvia de ideas con referencia al tema a tratarse y se tomará nota de las opiniones de los participantes para luego elaborar un concepto sólido como grupo para determinación del tema.

En la última parte del desarrollo de la presente sesión consiste en un papelógrafo, se hará dos grupos de 15 participantes tendrán que definirse en un sonido de un animal a elegir y que les gustaría que pasara en 2 años con su vida, ellos tendrán que simular el sonido del animal y contar que como se proyectan y cuál sería su motivación durante ese tiempo.

Por último, se realiza una tercera encuesta para medir el aprendizaje como se han sentido conociendo que es lo que motiva a lograr sus sueños.

Tiempo: 45 minutos

SESIÓN 4 “Trabajo en equipo”		
Objetivo	Fomentar el trabajo en equipo y fortalecer las relaciones interpersonales entre los trabajadores.	
Actividad	Procedimiento	Tiempo
Proyección de video	Temática situaciones sobre el trabajo en equipo	10 minutos
Opiniones	Facilitador solicitará las opiniones de los colaboradores sobre el video	5 minutos
Exposición de importancia de trabajar en equipo	Mediante disertación de especialista	5 minutos
Grupos de trabajo	Se formarán cinco grupos de seis integrantes c/u, se les entregará una lámina con situación de conflicto en venta. Cada grupo pueda elegir una situación donde se haya presentado alguna dificultad en cuanto al proceso del trabajo en equipo	8 minutos
role playing	De la complejidad de la venta Se elegirán las láminas en una escala con mejor complejidad según los colaboradores, el cual estará sometido a la opinión de los otros grupos.	10 minutos
Encuesta	Medición del aprendizaje	7 minutos

Sesión 4: Trabajo en equipo

Objetivo: Fomentar el trabajo en equipo y fortalecer las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Desarrollo:

Se iniciará la sesión proyectando un video de situaciones sobre el trabajo en equipo: https://www.youtube.com/watch?v=pidhWGD-m_A

Que tendrá 3 minutos y 15 segundos de duración; se solicitará las opiniones de los colaboradores sobre el video, luego se expondrá sobre la importancia de trabajar en equipo para poder llegar juntos al objetivo trazado para que salgan beneficiados ambas partes, tanto el colaborar y la empresa.

Posteriormente se propondrá la formación de cinco grupos de seis integrantes, en esta oportunidad se formarán los grupos por afinidad (con el fin de contar con mayor familiaridad), se repartirán láminas a cada uno de los grupos, cada lámina contendrá un tipo situaciones de conflictos en una venta. Se dará aproximadamente 7 minutos para que cada grupo pueda elegir una situación donde se haya presentado alguna dificultad en cuanto al proceso del trabajo en equipo, para posteriormente poder realizar un role playing de la complejidad de la venta. Finalmente se elegirán las láminas en una escala con mejor complejidad según los colaboradores, el cual estará sometido a la opinión de los otros grupos.

Por último, se realiza una cuarta encuesta para medir el aprendizaje como se han sentido en la integración de equipo.

Tiempo: 45 minutos

SESIÓN 5 “Adaptación al cambio”		
Objetivo	Adaptar al estilo asertivo en las relaciones interpersonales entre trabajadores de la compañía.	
Actividad	Procedimiento	Tiempo
Dinámica: Juramentación en grupo	Se formarán 5 grupos de 6 integrantes, se brindará un tiempo de 5 min para que puedan crear un una frase que los represente como grupo así como una mímica que suplante al saludo tradicional con la mano	10 minutos
Estilos de relaciones	Facilitador desarrollará el tema de estilos de relaciones interpersonales, incidiendo en el tipo asertivo por ser el que se propugna.	5 minutos
Preguntas	El facilitador hará 3 preguntas generales en relación con el tema expuesto	10 minutos
Ideas fuerzas	El facilitador con la participación de colaboradores reforzará las ideas fuerzas obtenidas.	5 minutos
Reparto de imagen	El facilitador entregará imágenes sobre el tema en el trabajo	5 minutos
Encuesta	Medición conocimiento herramientas del estilo asertivo	10 minutos

Sesión 5: Adaptación al cambio

Objetivo: Adaptación al estilo asertivo en las relaciones interpersonales entre trabajadores de la compañía.

Desarrollo:

Se iniciará con una dinámica para volver a formar cinco grupos de seis integrantes, la dinámica se denomina “Juramentación en grupo”, se brindará un tiempo de 5 min para que puedan crear una frase que los represente como grupo, así como una mímica que suplante al saludo tradicional con la mano (ya sea una pose o algún movimiento en particular).

Ganará el grupo que mejor lo realice.

Posterior a la formación de los grupos, se desarrollará el tema enfocado en la adaptación al cambio, para ello se hará uso de ppt que contiene el tema principal a desarrollar; al concluir con la exposición el facilitador realizará 3 preguntas generales, que deberán ser respondidos y expuesto por un integrante cada grupo, al concluir cada exposición se reforzará las ideas fuerzas; posteriormente se impartirá una imagen sobre el tema en su posición de trabajo.

Para finalizar se tomará 10 minutos para resolver un cuestionario sobre las herramientas al nuevo estilo de la adaptación al cambio.

Tiempo: 45 minutos

SESIÓN 6

“El compromiso consigo mismo”

Objetivo	Mantener el compromiso por el trabajo como también el desarrollo personal de los colaboradores.	
Actividad	Procedimiento	Tiempo
Competencias	Los grupos se formarán igual a la primera sesión desde el inicio; se le hará entrega de dos papelógrafos y plumones por grupos y harán el inicio, desarrollo y cierre de cada sesión mencionando como llego a cambiarlos de una manera positiva o negativa, según sea el caso.	15 minutos
Preguntas	se harán preguntas básicas del tema, así como un sondeo de las expectativas a modo de recolección de datos para mejoramiento	08 minutos
Lluvia de ideas	Se propugnará que realicen una lluvia de idea	07 minutos
Cierre	Mediante el aporte de expectativas que se han generado y la elaboración de conclusiones finales generales	15 minutos

Sesión 6: El compromiso consigo mismo

Objetivo: Mantener el compromiso por el trabajo como también el desarrollo personal de los colaboradores.

Desarrollo:

Se realiza una competencia, donde ganará el grupo que más aciertos tenga, los grupos se formaran igual a la primera sesión desde el inicio; se le hará entrega de dos papelógrafos y plumones por grupos y podrán el inicio, desarrollo y cierre. De cada sesión realizado y como llego a cambiarlos de una manera positiva o negativa, según sea el caso.

En la última sesión se harán preguntas básicas del tema así como un sondeo de las expectativas a modo de recolección de datos para mejoramiento. Finalmente, con lo aprendido se harán lluvia de ideas y se llegará a una conclusión general.

Tiempo: 45 minutos

REFERENCIAS

- Arias, C. (2013). *Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012.* (Tesis para optar el grado académico de magíster en enfermería) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/600/1/TM_Arias_Flores_CeciliaTeresa.pdf
- Arce, G y Malva, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013.* (Tesis para optar el grado académico de magíster en educación con mención en gestión e innovación educativa). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Peru. Recuperado de: http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* Colombia: Pearson.
- Bolaños, J. (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos.* (Tesis para optar licenciatura en pedagogía con orientación en administración y evaluación educativas). Universidad de Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Catarina (2017). *El comportamiento en la organización.* Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/bortolotti_u_jc/capitulo1.pdf
- Cieza, P (2013). *Las inadecuadas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Gerencia de la Red Asistencial La Libertad del Hospital Lazarte Echeagaray en el año 2013.* (Tesis para optar el título profesional de licenciado en trabajo social). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Recuperado de:
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4133/CIEZA%20SUA REZ%20PATRICIA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Contreras, J (2014). *Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad en una empresa que se dedica a la venta de seguros*. (Tesis de grado para obtener licenciatura en psicología industrial/organizacional). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Contreras-Jose.pdf>

Corredor, R. (2015). *El comportamiento Humano en la organización*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado de:
http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7213/1/ENSAYO%20FIN_N%20%281%29.pdf

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. México: Mac Graw Hill.

Cruz, J. (2000). *El ser como acto (3a ed.)*. España: Universidad Navarra SA.

Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas (3a ed.)*. México: Thomson.

Dirección General de Salud Ambiental. (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Perú: Perugraf.

Espinoza, S. (2010). *Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009*. (Tesis para obtener título profesional de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/526/1/Espinoza_ms.pdf

- Fernández, T. (2003). *Determinantes sociales y organizacionales del aprendizaje en la Educación Primaria de México: un análisis de tres niveles*. México: INEE.
- Fernández, C., Galguera, L. (2009). *Teorías de la comunicación*. México: McGraw-Hill
- Gabay, G. (2016). *Escuela Administrativa: Teoría de los sistemas*. U.P. Recuperado de: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/31384_108482.pdf
- Horna, R. (2001). *Aprendiendo a disfrutar del estudio*. Perú: Renalsa.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2003). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal, Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampiere-Cap-1.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación – APA. Sexta edición*. México: McGraw-Hill. Recuperado de: http://www.academia.edu/15265809/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_-_Sexta_Edici%C3%B3n
- López, M. (2000). *Como estudiar con eficacia*. Madrid: Reducido.
- López, S. (2014). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo chorrillo*. Universidad Cristiana de Panamá. Recuperado de: <http://investigacion.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2017/02/Las-Relaciones-Interpersonales-y-su-influencia-en-el-Clima-Organizacional-del-Centro-Educatico-de-Nuevo-Chorrillo.pdf>
- MINSA. Manual de Dirección y relaciones interpersonales. Ed. Perú. P. 24-26
- Martínez, J. (2010). *Teoría y práctica en recursos humanos*. Germany: Grin.

Monge, J. (2017). *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015*. (Trabajo de investigación para optar el título de especialista en enfermería emergencias y desastres). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5895/1/Monge_nj.pdf

Pròcel, G. (2012). Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Recuperado de: <http://urci.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/09/Conferencia-lunes-10-SEP-12.pdf>

Protocolo & Etiqueta (2008). La importancia del buen trato. Ecuador. Recuperado de: <https://www.protocolo.org/social/etiqueta-social/la-importancia-del-buen-trato.html>

Pérez, D y Villarreal, M. (2016). *Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Collique – Comas, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería). Universidad Privada Arzobispo Loayza, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/42/0010%20-%202016%20%20PER%C3%89Z-VILLARREAL.pdf?sequence=1>

Pardo, S. (2017). *Propiedades psicométricas de la escala de felicidad de Lima en estudiantes de nivel secundario en colegios adventistas de Trujillo* (tesis para obtener el título profesional de: licenciada en psicología). Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, Perú. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/308/1/pardo_ts.pdf

Ramos, V (2015). *Relaciones sociales en el Trabajo y Satisfacción laboral*. (Trabajo de Investigación formativa previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión de Recursos Humanos). Universidad Casa Grande. Guayaquil. Ecuador. Recuperado de:

<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/618/3/Tesis993RAMr.pdf>

Schultz, D, (1991). *Psicología Industrial*. España. Editorial McGraw-Hill.

Sanlúcar, M. (2004). *Actitud de compromiso y desempeño laboral en una empresa purificadora de agua*. (Tesis para optar de licenciatura psicología). Universidad de las Américas. Derechos Reservados © 2004.

Salcedo, H y Condori, M. (2016). *Relaciones Interpersonales y Clima Organizacional de los Docentes en la Institución Educativa N° 6094 Santa Rosa Chorrillos, 2014*. (Tesis para optar el grado académico de magíster en educación con mención en docencia y gestión educativa). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7394/Salcedo_AHA_Condori_QM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trespalacios, J; Vázquez, R & Bello, L. (2005). *Investigación de mercado: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing*. España: Ediciones Paraninfo.

ANEXOS


ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú

Formulación del problema	Objetivos	Definición de la variable	Definición operacional	Metodología
Problema General	Objetivo General	Las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos, percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos. Se trata también de la capacidad para resolver problemas que dichas relaciones pueden plantear. (Espinoza, 2010).	Comunicación <ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad - Agudeza - Receptividad - Estimulo - Asertividad - Uso del silencio - Preparación cuidadosa Actitud <ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Comprensión empática - Solidaridad - Lealtad - Cooperación - Compañerismo Trato <ul style="list-style-type: none"> - Buenos modales - Amabilidad - Cortesía 	Tipo: Cuantitativo de nivel descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal Población: 60 trabajadores de la empresa Fastco del Perú. S.A.C Muestra: se consideró al 100% de la población que son 60 trabajadores de ambos sexos. Por lo tanto, el tipo de la muestra es censal. Técnica: Muestreo Censal Instrumento: La Escala de las relaciones interpersonales, evalúa las siguientes dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> - comunicación - actitud - trato La Escala de Relaciones Interpersonales está conformada por un cuestionario de 27 ítems con opción de respuesta Likert Siempre (S) Casi siempre (CS) A veces (A)
Problemas Específicos	Objetivos Específicos			
-¿Cuál es nivel de comunicación entre los trabajadores de la empresa Fastco del Perú? -¿Cuáles es el nivel de actitudes entre los trabajadores de la empresa Fastco del Perú? -¿Cuál es el nivel del trato entre trabajadores de la empresa Fastco del Perú?	-Identificar el nivel de comunicación entre los trabajadores de la empresa Fastco del Perú -Identificar el nivel de actitudes entre los trabajadores de la empresa Fastco del Perú -Identificar el nivel del trato entre trabajadores de la empresa Fastco del Perú.			

				<p>Casi nunca (CN) Nunca (N)</p> <p>Se responde colocando un (x) según considere oportuno.</p> <p>La corrección de la prueba se realiza en forma objetiva aplicando una plantilla de hoja de respuestas. Las respuestas son de 1 a 5 puntos en cada ítem. La suma de las respuestas corresponde al puntaje total de las dimensiones y la suma de los puntajes de las dimensiones corresponde al puntaje general.</p>
--	--	--	--	--

ANEXO 2
SOLICITUD DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

 **Universidad**
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 25 de setiembre del 2017

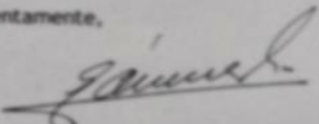
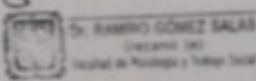
Carta N° 2702-2017-DFPTS

Señora
JUDITH AQUINO CARO
SUB GERENTE DE OPERACIONES
SERVICIOS FASTCO DEL PERU S.A.C.
Presente.-


Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **Paul Bryan VARGAS CASTAÑEDA**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 47-900274-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Diplomado DPO
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RECIBIDA
N° 743261


JUDITH AQUINO CARO
Sub Gerente de Operaciones
Servicios FASTCO del Perú S.A.C.

RECIBIDO
GESTIÓN DE PERSONAS
NO ES VÁLIDA SIN FIRMA DEL JEFE DE AREA
18 OCT. 2017
Nombre:
SERVICIOS FASTCO DEL PERU S.A.C.

Av. Prol. Tarma 248, Lima
Teléfono: 433 1815 / 433 2196. Anexo 2304
E-mail: psic-soci@igpv.edu.pe

ANEXO 3
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

ESCALA DE RELACIONES INTERPERSONALES

Estimada (o) colaborador: Me dirijo a Ud. para solicitarle contestar, de forma anónima, el siguiente cuestionario. Le ruego hacerlo de una forma veraz y objetiva, recordándole que no existen respuestas correctas ni incorrectas. Agradezco anticipadamente su participación.

INTRUCCIONES

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

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

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

I. DATOS GENERALES

1. Sexo: Masculino () Femenino ()	2. Edad a: 18 - 25 () b. 26 - 35 () c. 36 - 45 () d. > 46 ()
3). Estado civil: S () ; C () ; Conv () ; D () ; V ()	4. Situación laboral: Recibo por Honorarios () Contratado ()
5. Tiempo de servicio: Menos de 1 a 3 meses () 3 a 6 meses () 6 a 12 meses () Más de 1 año ()	

II. CONTENIDO

ITEMS	S	CS	A	CN	N
1. Cuando tengo algo que decir mi (s) compañero (s) me escuchan sin mostrar incomodidad, aunque esté(n) apresurado(s).					
2. Mis compañeros comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.					
3. Cuando tengo un problema y converso con un compañero al respecto, demuestra interés en el tema.					
4. Cuando he discutido con un compañero, muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.					
5. Cuando converso con mis compañeros sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.					
6. Los compañeros de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.					
7. Cuando un (a) compañero (a) de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida.					
8. En el caso de una discusión, algunas (os) compañeros del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.					
9. Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre los compañeros del servicio.					
10. Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre compañeros.					

11. Ante un problema mis compañeros se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.					
12. Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi compañero y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.					
13. Cuando un compañero del servicio comete un error, las (os) demás compañeros le ayudan para que no vuelva a ocurrir.					
14. Cuando un compañero del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de los demás compañeros por ayudarla.					
15. Algunos compañeros del servicio realizan críticas negativas a sus demás compañeros en ausencia de las mismas.					
16. Los compañeros del servicio cumplen con todas las actividades programadas para su turno.					
17. El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de los compañeros del servicio.					
18. Los compañeros de mi servicio ayudan voluntariamente a un compañero cuando está sobrecargado de trabajo.					
19. Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.					
20. Los compañeros de mi servicio felicitan a sus compañeros en su onomástico y eventos especiales.					
21. Existe celo profesional entre compañeros.					
22. Se observa antipatía entre los compañeros del servicio.					

23. Los compañeros de mi servicio saludan amablemente a sus compañeros al ingresar al servicio.					
24. Los compañeros del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.					
25. Los compañeros, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"					
26. Los compañeros actúan con sencillez					
27. Algunos compañeros suelen hacer alarde de sus méritos					

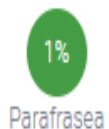
PLAG RELACIONES INTERPERSONAL

hace 4 meses



10%

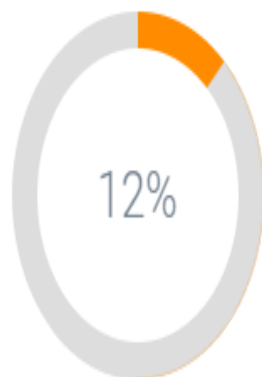
Similitud



RIESGO MEDIO DE PLAGIO

AVANCE 1.docx

hace 4 meses



12%

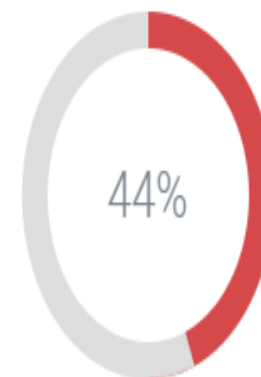
Similitud



RIESGO MEDIO DE PLAGIO

RELACIONES INTERPERSONALES PL

hace 4 meses



44%

Similitud



MAYOR RIESGO DE PLAGIO