

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Relaciones Interpersonales del personal administrativo en una empresa  
privada del distrito de Ate, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Milagros Francisca Sánchez Yori

Lima-Perú

2018

## **DEDICATORIA**

La reciente investigación se lo dedico a Dios nuestro padre celestial, mis Padres Luis Enrique y Rogelia, a mi pareja Juan Calos por apoyarme constantemente, por sus consejos y paciencia brindada y por apostar en mi educación que me va servir para toda la vida, por ser grandes personas dignas de admirar.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por concederme la oportunidad de estudiar y poder lograr ser profesional. Dr. Fernando Ramos asesor, Metodólogo y Estadista, agradecer el apoyo que tuvo en enseñarme los pasos a seguir en el transcurso del proceso que duró la investigación, realmente por la paciencia y cordura, a la Jefatura de Grados y Títulos Dr. Juan Sandoval. Los docentes que formaron parte de mi formación Académica, por su constancia y esmero, su experiencia y motivación han conseguido en mi concluir con éxito dicho estudio.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS-2017, expongo ante ustedes mi investigación titulada “**Relaciones Interpersonales del personal administrativo en una empresa privada del distrito de Ate – Lima, 2017**” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atte.

Milagros Francisca Sánchez Yori

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	12
1.2 Formulación del problema.....	16
1.2.1 Problema principal.....	16
1.2.2 Problemas secundarios.....	16
1.3 Objetivos .....	17
1.3.1 Objetivo principal .....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.4 Justificación e importancia .....	17
CAPITULO II.....	19
MARCO TEORICO .....	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.1.1 Internacionales .....	19
2.1.2 Nacionales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	23
2.2.1 Dimensión Interpersonal .....	23
2.2.2 Relación Interpersonal y Ética Social.....	26
2.2.3 Modelo de la Jerarquía de las Necesidades Humanas.....	27
2.2.4 Teoría Del Interaccionismo Simbólico.....	27
2.2.5 Dimensión Conductual De Las Habilidades Sociales .....	28
2.2.6 Interacción Social.....	29
2.3 Definiciones Conceptuales.....	29
2.3.1 Relaciones Interpersonales.....	29
2.3.2 Necesidad.....	30
2.3.3 Motivación.....	30
2.3.4 Actitud.....	31
2.3.5 Valores .....	31

2.3.6	Comunicación .....	31
<b>CAPITULO III</b>	.....	<b>33</b>
<b>METODOLOGIA</b>	.....	<b>33</b>
3.1	Tipo y Diseño Utilizado .....	33
3.2	Población y Muestra .....	33
3.3	Identificación de la variable y su Operacionalización .....	34
3.4	Técnica e Instrumento de Evaluación .....	39
<b>CAPITULO IV</b>	.....	<b>41</b>
<b>PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b>	.....	<b>41</b>
4.1	Procesamiento de los Resultados .....	41
4.2	Presentación de los Resultados .....	41
4.3	Análisis y Discusión de los Resultados .....	47
4.4	Conclusiones .....	52
4.5	Recomendaciones .....	52
<b>CAPITULO V</b>	.....	<b>53</b>
<b>INTERVENCIÓN</b>	.....	<b>53</b>
5.1	Denominación del programa .....	53
5.2	Justificación del problema .....	53
5.3	Establecimiento de objetivos .....	55
5.3.1	Objetivo General .....	55
5.3.2	Objetivos Específicos .....	55
5.4	Sector al que se dirige .....	56
5.5	Estrategias de la propuesta .....	56
5.6	Escenario de acción .....	56
5.7	Metodología de la intervención .....	57
5.8	Instrumentos / materiales a utilizar .....	59
5.9	Cronograma .....	60
5.10	Presupuesto .....	62
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	.....	<b>63</b>
<b>ANEXO</b>	.....	<b>66</b>
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>	.....	<b>67</b>
<b>CARTA DE PRESENTACIÓN</b>	.....	<b>68</b>
<b>CUESTIONARIO</b>	.....	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable “Relación Interpersonal” .....	34
Tabla 2 Medidas estadísticas descriptivas de los factores que conllevan las Relaciones Interpersonales .....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo simple del proceso de motivación.....	25
Figura 2 Jerarquía de las necesidades vistas desde otro ángulo .....	27
Figura 3 Resultados de los factores de las Relaciones Interpersonales.....	43
Figura 4 Resultados de necesidades como factor de las Relaciones Interpersonales...	44
Figura 5 Resultados de motivaciones como factor de las Relaciones Interpersonales	45
Figura 6 Resultados de actitudes como factor de las Relaciones Interpersonales .....	45
Figura 7 Resultados de valores como factor de las Relaciones Interpersonales .....	46
Figura 8 Resultados de comunicación como factor de las Relaciones Interpersonales	46



## RESUMEN

El reciente estudio, **Relaciones Interpersonales del personal administrativo en una empresa privada del distrito de Ate – Lima, 2017**, tiene como objetivo determinar el factor de las relaciones interpersonales del trabajador administrativo. Tipo descriptivo y diseño no experimental transversal. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de ambos sexos, de diversas edades y diferentes áreas de trabajo, se utilizó un muestreo censal. Los resultados obtenidos mostraron que 46% de colaboradores mantiene relaciones favorables con sus compañeros mientras un 9% mantiene relaciones desfavorables con sus compañeros. En base a este estudio se elaboró un programa de intervención llamado “Reforzando las relaciones interpersonales” con el objetivo de que en un futuro no incremente las inadecuadas relaciones interpersonales dentro de la institución y mejorar las actitudes en los trabajadores.

**Palabra clave:** Relaciones, Interpersonales, Empresa, necesidades, motivación, actitudes, valores, comunicación.

## **ABSTRACT**

The recent study, of type descriptive and not experimental transverse design, it's has as determine the factor of the interpersonal relations of the administrative worker of a private company of the district of Ate- Lima. The instrument that used was the Survey. The sample was 50 workers of both sexes, of diverse ages and different areas of work, a sensual sampling was in use. The obtained results showed that 46 % of collaborators supports favorable relations with his companions while 9% porcent supports unfavorable relations with his companions. the basis of this study there was elaborated a program of intervention " Reinforcing the interpersonal relations" by the aim that in a future it does not increase the inadequate interpersonal relations inside.

**Key word:** Relations, Interpersonal, Company, Needs, motivation, attitudes, values, communication.

## INTRODUCCIÓN

La reciente investigación llamada Relaciones Interpersonales del personal administrativo de una empresa privada en el distrito de Ate – Lima, es un estudio descriptivo y con diseño no experimental transversal. Centrado en el área administrativa de una empresa privada como sede central en el distrito de Ate – Lima.

Como objetivo general tiene determinar el factor de las relaciones interpersonales del trabajador administrativo de una empresa privada en el distrito de Ate – Lima, teniendo como elementos fundamentales para la investigación 5 características en embargan a las relaciones interpersonales.

En el capítulo I se describe la realidad problemática de como las relaciones Interpersonales afectan a las empresas y a los trabajadores a nivel mundial y en la institución donde se desarrolla el estudio.

En el capítulo II se expone el marco teórico, donde se presentan antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas de la investigación.

En el capítulo III se explica la metodología de la investigación, la variable y la operacionalización, el tipo, el diseño, la población, la muestra y el instrumento de medición.

En el capítulo IV se explica la técnica de procesamiento de resultados; así también nos muestra la tabla de los resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones.

Finalizando, en el capítulo V se presenta el programa de intervención de trabajo social, con el fin de prevenir inadecuadas relaciones interpersonales en la institución.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Empezaremos por definir Relaciones Interpersonales en la empresa, Relación, significa la interacción que establecen los pares para transmitir un mensaje. Interpersonal, significa que existe o se desarrolla entre dos o más personas. Empresa, es la institución encargada de generar dinero y mano de obra, en diferentes rubros textil, seguridad, aduanas, minero, industrial, o generando servicios, generalmente con fines lucrativos y con la consiguiente responsabilidad pública. Por lo tanto, relaciones interpersonales en la empresa viene hacer, como las relaciones sociales comunicativas de interacción permanente entre dos o más personas para obtener información respecto al entorno en que nos encontramos, con el fin de alcanzar metas y objetivos en la empresa”. (Martínez Fabián, 2014)

A nivel internacional hay muchos estudios sobre las relaciones interpersonales, como los errores que pasan a diario en las relaciones entre los compañeros. La intolerancia, hay personas en el ambiente laboral que se enojan con facilidad, como cuando se tiene a lado un personal nuevo y se equivoca inmediatamente explota, por la razón de no ubicarse en el lugar del otro, puede ser de otra manera informándole manteniendo la tranquilidad y su postura, haciéndole saber que, si puede, cada persona es un ser distinto, valioso y único. La timidez, existe en el entorno laboral y se puede salir adelante. Uno debe reunirse con grupos que se sienta bien y hablar de temas importantes para la mayoría futbol, clima, la ropa, política entre otros. No expresar nuestras ideas, influye en las relaciones, no expresar lo que pensamos, por vergüenza, desgano, ignorancia y para evitar problemas. Para expresarnos es necesario tener en claro nuestras ideas y al conversar realizar de forma calmada para que se entienda teniendo coherencia con lo que se dice. No escuchar atentamente, escuchar con todo su ser respetando su parecer, para rebatir. Enriqueciendo nuestro buen trato con los compañeros. (Universidad Autonoma de Barcelona, 2017).

Los estudios realizados hoy en día sobre las Relaciones interpersonales en el trabajo contribuyen en la productividad, tanto el encargado como el supervisor guardan una distancia entre los trabajadores y debería ser accesible e imparcial. La base de la interacción humana lo llama la caricia psicológica son la comunicación oral o corporal con respeto viene hacer el saludo, antes de hablar de temas de trabajo, fomentando aceptación e interés entre las personas. Las barreras culturales nos indican conocer e informarnos de la diversidad cultural, costumbres y tradiciones para entender a los demás y evitar conflictos sociales. En Rusia por ejemplo si nos referimos a la cortesía y se le pela un plátano a una mujer significa que le tiene un afecto romántico. Humanidad común se refiere a los factores que alteran al comportamiento humano de un país la educación, posición social, religión, personalidad, afiliación política, las experiencias pasadas, sentimiento en el hogar entre otros. En México la persona que llega al encuentro de los otros es el que saluda. Con el tema de la puntualidad en Brasil cuando te dicen hora brasilera es porque se puede llegar tarde y no es que sean impuntuales, hora alemana es hora exacta. Tener en cuenta que el intercambio social más que la cortesía se da el contacto visual, el espacio personal, el contacto físico y el interés en la participación. Mejorando las habilidades para escuchar, el supervisor debe estar dispuesto a escuchar a los empleados se trata de entender el problema y ayudarlos en lo que esté al alcance. (Billikop Encina, Gregorio, 2006).

En América Latina las nuevas expectativas laborales de producción con la tecnología y la globalización. Siempre han existido relaciones laborales de subordinación, contraprestación y la existencia de un lugar de trabajo. La cantidad de trabajadores asalariados con contrato aumentó entre los años 2005 y 2015. Se encuentran también negativas en temas de horario, en el lugar de trabajo por ser individualizadas, por la débil relación con su empleador. Buscando fortalecer la sociabilidad y la negociación para un mejor ambiente en el trabajo. Las empresas deben experimentar nuevos retos, apostando por sus trabajadores, fuente de riqueza. Evaluando a los empleados en función a sentirse bien en el lugar de trabajo, evaluando

sus habilidades con las funciones que desempeñan y capacitándolos. No para para sacar lo malo de aquella persona sino para conocer su aceptabilidad en el puesto; como también dándole oportunidades de crecimiento. (OIT, 2016, págs. 56,57,58,59).

Encontramos estudios donde existe violencia en el centro de trabajo va relacionado con la discriminación, viene a ser el rechazo donde se trata mal al prójimo por su raza, color, religión, opinión política. Surgen los estereotipos, los apodos. Las situaciones en los que se encuentran las instituciones de salud, ubicados en zonas alejadas, con personal escaso, con equipos inadecuados, deficientes comunicaciones y relaciones interpersonales que los hacen al personal vulnerable. (OMS, 2002).

A nivel nacional el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en la sexta reunión Ministerial de Educación del Foro APEC 2016, bien representado por su ministro Alfonso Grados Carraro, propone instalar Políticas Publicas en función a las habilidades valoradas en el mercado laboral del siglo XXI. Llamándolas habilidades blandas vinculadas con la personalidad y naturaleza del individuo como capacidad de liderazgo, relaciones interpersonales y actitud positiva, consideradas en el proceso de selección de personal. Puesto que generan bienestar, más ingreso y salud. Según el Banco Mundial las habilidades técnicas son valoradas en un 20%, sin embargo, las habilidades socioemocionales son valoradas en un 51%. Apostemos por las habilidades blandas, en beneficio de los sectores socialmente vulnerables, incluidos los jóvenes y las mujeres. (Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo, 2016).

A nivel local encontramos a DEFENSE S.A, es una empresa de Intermediación Laboral dedicada a brindar Servicios Complementarios de Seguridad y Vigilancia Privada (Protección de personalidades y custodia vip, Prevención de perdidas, Seguridad integral, Protección de plantas, Protección de residencias, Resguardos). Tiene una población de 1200 colaboradores, domiciliado en Av. Separadora Industrial 2621 del Distrito de Ate, siendo esta su sede central. Así también cuenta con sucursales a nivel nacional por el Norte (Chiclayo, Piura, Tumbes, Cajamarca,

Chimbote); Norte Chico (Huacho, Huaral, Salinas, Paramonga); Trujillo; Centro (Huancayo, Tarma, Huancavelica); Sur (Cusco, Arequipa, Puno, Tacna); Cañete (Chincha, Nazca). Fue fundada el 4 de abril de 1993 por el Comandante Godofredo Iza Raygada, en la actualidad ocupa el cargo de Gerente Ejecutivo de la Empresa.

El organigrama está organizado de forma jerárquica que parte de la Gerencia General, y su línea de mando es vertical. Además, podemos decir que cuenta con tres niveles de organización: El nivel directivo, el nivel intermedio o funcional y el nivel operativo. El nivel directivo encontramos al Gerente General y el Gerente de Desarrollo. La Gerencia General junto a su Secretaria Gerencia General, Departamento de Ventas y Área Legal. Tiene a su cargo 2 Gerencias uno Gerencia de Administración y finanzas comprendidas por su Asistente de Caja, Cobranzas y Conserje. Tiene tres áreas a su cargo primero Sub Gerencia de Contabilidad tiene a su cargo Asistente contable 1, Asistente contable 2, Asistente contable 3. Segundo el Gerente de RRHH tiene a su cargo al Jefe de RRHH, seguido Secretaria de RRHH, Asistente de Tareaje 1, Asistente de Tareaje 2, luego Bienestar Social le sigue Asistente de BBSS y Practicante de BBSS, también Selección de Personal, Instrucción. Tercero el coordinador de Logística tiene a su vez Encargado De Sistemas y Comunicaciones, Encargado de Flota, Encargado de Mantenimiento, Encargado de Limpieza 1 y Encargado de Limpieza 2. Dos Gerencia de Operaciones tiene a su cargo primero Jefes Regionales con Asistentes administrativos, Supervisores, Vigilantes. Segundo tiene a su cargo Jefes de zona con Supervisores y Vigilantes. La Gerencia de Desarrollo está conformado por Jefe de Centro de Control, Radio Operadores, Conductores, Resguardos. Cuenta con distintas Áreas de trabajo bienestar social, recursos humanos, contabilidad, administración, gerencia, centro de control, operaciones, verificaciones, instrucción. Donde encontramos personal profesional y practicantes; como técnico y de oficio a mencionar: Contadores, Administradores, Abogados, Trabajadora Social, Psicóloga, Secretarias, Conductor, asistente de caja, Operador, Carpintero, Instructor.

Su misión es lograr la excelencia en los servicios de seguridad y satisfacer las expectativas de nuestros clientes en forma oportuna y eficiente mediante la capacitación y su visión es sostener una empresa moderna en seguridad y vigilancia privada. Innovando nuestros sistemas de seguridad y de alta calidad de servicio, aumentaremos la efectividad en el desarrollo de nuestras actividades con nuestros clientes, continuaremos siendo líderes del mercado empresarial. Los valores con que se identifican son la honestidad, compañerismo, lealtad. Las certificaciones con las que es evaluada es el BASC Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, se orienta a la seguridad de la mercancía de los clientes (exportación, importación) y seguridad de los procedimientos. Con ello DEFENSE S.A. Busca garantizar la seguridad de sus clientes previniendo todo tipo de actividades ilícitas como el narcotráfico, contrabando y terrorismo. ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad, con ello DEFENSE S.A. se orienta a la mejora de los procesos y funciones para lograr la calidad de servicio que se brinda a sus clientes. ISO 1400: Sistema de Gestión Ambiental. OHSAS 18001: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (o en el trabajo), con ello DEFENSE S.A. Se orienta a mejorar las condiciones de trabajo de su personal controlando los riesgos y enfermedades para evitar accidentes de trabajo.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Cuáles son los factores de las relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate-2017?

### **1.2.2 Problemas secundarios**

¿Cuáles son las necesidades de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate-2017?

¿Cuáles son las motivaciones de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate-2017?



¿Cuáles son las actitudes de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate-2017?

¿Cuáles son los valores de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate-2017?

¿Cómo se manifiesta la comunicación de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate-2017?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo principal**

Determinar el factor de las relaciones interpersonales del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate-2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar las necesidades del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate-2017

Determinar las motivaciones del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate-2017

Determinar las actitudes del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate-2017

Determinar los valores del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate-2017

Determinar la comunicación del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate-2017

### **1.4 Justificación e importancia**

El ser humano siempre busca compañía, nuestros antepasados vivían en manadas, luego paso a la comunidad y seguido a la sociedad. Desde la concepción con la primera relación con la madre, luego la niñez con su familia, en la cuela al interactuar con los compañeros, en la pubertad, en la adolescencia, al interactuar con los semejantes de la universidad o en

el trabajo y en la senectud con los amigos. Nos encontramos en constante interacción con los pares lo principal es saber cómo nos relacionamos.

La presente investigación se enfocará en estudiar y determinar el aspecto predominante que condiciona a las relaciones interpersonales en los trabajadores administrativos de una empresa privada, razón por la que se ha observado individualismo en la realización de las tareas, desinterés en la preocupación entre los pares y actitudes oportunistas en algunos compañeros al comunicarse.

El propósito que se busca con este trabajo es conocer el factor determinante que altera las buenas relaciones entre los trabajadores, beneficiar a la empresa y a los trabajadores con la investigación sobre relaciones interpersonales entre los trabajadores dando a conocer la importancia de sentirse como en casa en la empresa, alcanzando mejor trato en el grupo laboral, brindando la seguridad de trabajar en armonía y confianza. Aportar a la sociedad investigación teórica en las ciencias sociales por medio del trabajo social reflejadas en las problemáticas de nuestra sociedad.

Este trabajo de investigación es importante, puesto que nos va permitir crear nuevos conocimientos, sirve como modelo para las organizaciones, grupos constituidos en la sociedad donde los colaboradores y jefes se puedan relacionar interpersonalmente, donde cada individuo se ponga en el lugar del otro sin dañarlo, predominando un ambiente de armonía, respeto y confianza, resaltando la buena atención y mejora productiva. También aportará a la sociedad un diseño de investigación para que en su contraste con la realidad sea beneficiosa. Con la presente investigación entenderemos la problemática que pasa la institución, y nos va a llevar a realizar programas de acción en función a la mejora de las relaciones interpersonales que no solo se dan en el trabajo como lo hemos delimitado en la investigación, sino que nace desde nuestra niñez con la interacción de las personas mostrando sus habilidades sociales enseñadas en casa o en la escuela.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Internacionales

(Lapeña Moñux, Yolanda Raquel, 2012), en la ciudad de Valladolid-España, desarrollo una investigación llamada **“Estudio Fenomenológico de las relaciones interpersonales: la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del Hospital general Santa Bárbara de Soria”**, con el objetivo de describir, conocer y valorar el significado que tiene para el personal de enfermería las relaciones interpersonales vividas en las diferentes unidades del hospital, desde una perspectiva del conocimiento y uso de las habilidades relacionales-comunicativas. La metodología es cualitativa, se le realizó la encuesta a 21 entrevistados. En conclusión, se observa favorable la relación interpersonal, trabajan acorde a sus habilidades para apoyar al grupo. También presentan relaciones deficientes con la inmovilización del personal, individualismo, o las exigencias de la administración que generan cansancio y desmotivación de los profesionales.

(Espinoza Quintana, Moraira, 2014), en la ciudad de Colombia, realizo una investigación titulada **“análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón”**, con el objetivo de determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional, la muestra es de 60 personas porque la población es pequeña. Se ha encontrado que el 61% tiene deficientes relaciones, quienes dirigen al personal no los motivan, hay deficiente comunicación tienen limitados el uso de materiales de trabajo.

(Melgarejo Andrea, Aguirre Devora, Cabrera Noelia, 2015), en la ciudad de Argentina, realizaron una investigación titulada **“Consecuencias en las Relaciones Interpersonales que genera la primera experiencia**

**laboral** “con enfermeros que vivenciaron la primera experiencia laboral del Hospital de niños de la Santísima Trinidad de Córdoba en el segundo semestre del año 2015. Con el objetivo de determinar las consecuencias en las relaciones interpersonales que origina la primera Experiencia Laboral. Tipo de estudio descriptivo, observacional y transversal, el universo es de 30 enfermeros, la técnica para la recolección de datos será la observación directa y para las actitudes se realizará a través de la escala de liket con 14 items.

(Bolaños Zul, José David, 2015), en la ciudad de Guatemala, realizó un estudio titulado “**Relaciones Interpersonales Docentes y manejo de conflictos administrativos educativos**”, con el objetivo explicar la problemática que coexiste entre la relación interpersonal y el manejo de conflictos administrativos educativos. Tipo de investigación cuantitativa, diseño descriptivo, se aplicaron dos instrumentos de 10 preguntas cada uno, luego de su llenado se tabularon en tablas. La metodología es la correlación, los sujetos fueron 53 maestros que conforma el 88.8% del total del universo. En conclusión las relaciones interpersonales docentes son de buen nivel, pero se observó que no se realizan actividades en el mantenimiento de las interacciones. También se observa que los nuevos docentes no tienen la oportunidad de resolver conflictos, solo lo hacen los mayores y a futuro por no incluirlos en la comunicación pueden generar aspectos aislados.

(Orduña Altamirano, Marco Antonio, 2006), en la ciudad de Pachuca-México, desarrolló una investigación llamada “**La influencia de las Relaciones Interpersonales, en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas, coordinación INEGI de Pachuca Hidalgo**”. Con el objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional. La metodología es de carácter mixto, es decir investigación cualitativa y cuantitativa, los métodos son investigación-acción, método etnográfico, método biográfico o historias de vida, método comparativo constante y evaluación iluminativa, el tipo de estudio es explorativo y descriptivo, pero con alcances correlacionales de asociación. Se aplicó el test socio métrico de

20 preguntas donde han enumerado al personal de las diferentes áreas siendo 120. Una población de 39 personas donde solo 28 personas fueron encuestadas. Se observa según los resultados que a 4 personas les gusta convivir con las demás personas de las áreas y a los demás solo son interacciones mínimas, prefieren pasar su tiempo libre con los sujetos que son accesibles y comparten algo en común y con quienes conviven a diario, la mayoría no trabajaría con una persona mayor de edad que se tener mal carácter, conflictiva y los demás se caracterizaron por ser mal hablados o groseras. En los resultados arroja un rechazo perenne de los trabajadores por encontrarse distanciados y no le permite conocerse. La relación depende de la percepción de la otra persona si es buena o mala.

### **2.1.2 Nacionales**

(Romero Paz, Loyda, 2016), en la ciudad de Trujillo- Perú, realizó una investigación titulada **“Relaciones Interpersonales y Clima Laboral de los colaboradores en la empresa minera de construcción y transporte la libertad S.R.L. (Mincotrail) Contrata de minera aurífera retamas S.A (Marsa) distrito de Parcoy-Provincia de Patez-2016”**, con el objetivo de explicar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores. El tipo de investigación es aplicada y diseño explicativo, la muestra es de 193 trabajadores a las cuales se les investigó aplicando los métodos inductivo, deductivo, descriptivo, y estadístico; también se utilizó la técnica de la observación, la entrevista, la conversación, la recopilación instrumental de la investigación cualitativa y cuantitativa. Se concluyó según los resultados que en esta empresa predomina un bajo nivel de comunicación, inadecuadas relaciones interpersonales, bajo nivel de liderazgo y escaso trabajo en equipo por lo que existe complejidades y conflictos en el grupo y puede ser mejorado insertando programas de apoyo de interacción.

(Berrios Casio Wagner, Domínguez Toribio Ezequiel, Huánuco García Guisela, 2014), realizaron una investigación titulada **“Las Relaciones Interpersonales y el Trabajo en Equipo de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis – Huánuco –**

**2014**”, con objetivo de determinar el vínculo que existe entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos. El nivel de investigación es descriptivo/correlacional, el tipo de investigación es por su alcance, y el diseño es de carácter no experimental y se ubica en la variable seccional y sincrónica; su enfoque es cuantitativo. El trabajo de investigación será de campo, evaluativa e institucional. se concluye según los resultados que en esta población el compañerismo tiene una connotación mayoritaria para las relaciones de amistad laboral, donde se inclina a mejorar las relaciones interpersonales, y puede comprobar cuanto ayudan estas relaciones interpersonales que frente a las diferentes situaciones que se presentan sobresale la confianza, el compromiso, cooperación, solidaridad. La comunicación interpersonal es más fluida, el liderazgo proactivo de los gerentes ha permitido el desarrollo de las habilidades y actitudes en los trabajadores administrativos.

(Arce Baltazar Gilmar y Malvas Rojas Yony, 2014), en la ciudad Huariperú, realizó una investigación titulada **“Clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel Gonzales Prada Huariperú-2013”**, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y relaciones interpersonales entre el personal. Tipo de estudio es básica descriptiva, diseño no experimental, transversal-correlacional. La población está conformada por 48 trabajadores que son la muestra. Se concluyó que no hay un buen clima organizacional y las relaciones interpersonales no son las adecuadas siendo estas forzadas. Se pudo determinar una correlación relevante.

(Monge Di Natale, Jessica, 2015), en la ciudad de Lima-Perú, realizó una investigación titulada **“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”**, con objetivo de determinar la correlación de calidad de las relaciones interpersonales y desempeño laboral de las enfermeras. Tipo diseño cuantitativo, método descriptivo-correlacional de corte transversal, la población es de 80 profesionales con un muestreo aleatorio simple de 45. Técnica de recolección fue la encuesta, procesado mediante el

programa SPSS. En conclusión, existe relación entre las variables, el 55.6% tiene relaciones interpersonales eficientes relacionado con la empatía.

(Vásquez, Lisbeth, 2015), realizó una investigación titulada “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Morales, 2015, Tarapoto”, con objetivo de Determinar la coexistencia entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral. El método es cuantitativo se mide las cantidades encontradas en gráficos y tablas y diseño descriptivo no experimental se cogen los datos sin manipularlos y correlacional se busca la asociación entre las variables. La población es de 50 trabajadores, utilizan la técnica de la entrevista, instrumento escala de relaciones interpersonales directas y encuesta de desempeño laboral, la ficha técnica cuenta con 72 enunciados relacionados a la eficacia, eficiencia y efectividad. Los elementos más importantes que se observa en la interacción del personal es la comunicación, la forma de tratar y menos importante aparece las actitudes. El 46% de trabajadores presenta desempeño laboral de efectividad. Los resultados muestran que hay correlatividad entre las variables.

## **2.2 Bases teóricas**

Según (Cruz, 2003, pág. 25)“las metas se logran gracias a las interacciones con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación, cuando nos expresamos con la familia, amigos o con compañeros de trabajo. Al mencionar a una persona para corregir su accionar, lo hacemos atacando y humillando como si fuera nuestro enemigo, lo correcto es ponerse en su lugar, reprendiendo como a uno quisiera que se lo digan”

### **2.2.1 Dimensión Interpersonal**

Según (Cetina Comena, John, 2009) se describe que la dimensión Interpersonal nos va llevar a conocer sobre las relaciones interpersonales los aspectos que intervienen en la interacción del grupo a estudiar son

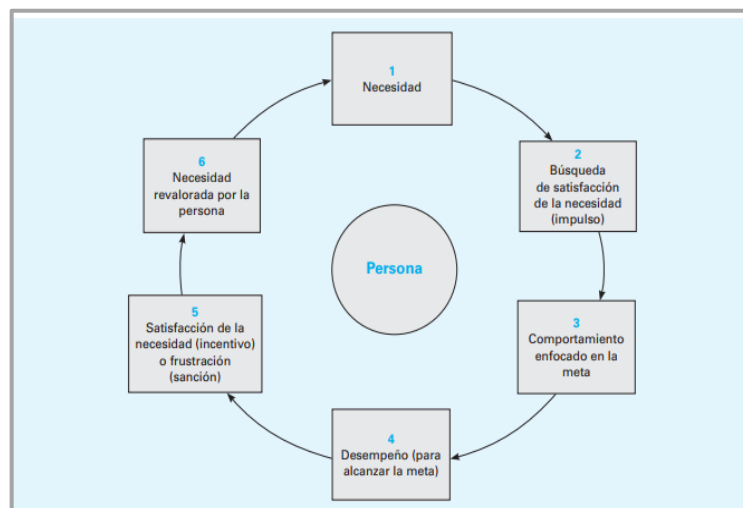
afinidad, dejadez, hostilidad y el ponerse en el lugar del otro. Existen 5 elementos de las relaciones interpersonales.

- Necesidades, las personas tenemos carencias entre las que encontramos la conservación del alimento, vivienda, descanso, amor, protección, la aceptación, la autoestima, el éxito y si no son suplidas muchas veces somos infelices y nos impide adecuarse al entorno en sociedad. Se busca reflexionar sobre nuestros actos buscando formas de conseguir ser felices.
- Motivaciones, es nuestro motor de vida, por lo que logramos nuestros objetivos y saciamos nuestras necesidades. Nace el siglo de la motivación, el proceso se explica de la siguiente manera una persona es condicionada mediante un estímulo se encuentra en equilibrio y es entrometida por una necesidad de cualquier índole, está tensionada, incomoda, no está satisfecha, busca cambiar ese estado con una acción que le permita encontrar la satisfacción de la necesidad y nuevamente la persona se encuentra en equilibrio, supo manejar la situación conservando la armonía con su entorno o grupo.
- Actitudes, son impulsos, reacciones aprendidas como las emociones, las creencias, y la forma de actuar que tenemos frente a diferentes situaciones vividas. Existen tres causas: Herencia, somos semejantes a nuestros antepasados por sus particularices. Educación, es una ayuda para la actitud. Medio social, las personas con quienes nos relacionamos y compartimos influyen mucho en nuestra actitud, cuando estamos en constante comunicarnos, sin darnos cuenta adaptamos comportamientos ya sean buenos que nos ayudan a conseguir objetivos o malos que tienen que ser evaluadas por uno mismo, así evitar dañar al compañero.
- Los valores, nos los han inculcado desde pequeños nuestros padres, en la escuela, nos hace ser mejores personas, influye en nuestras actitudes, nos hace personas correctas, tenemos amigos entre los más importantes tenemos: el amor, la vida, el respeto, la libertad, la convivencia, comprensión, tolerancia, bondad, la



honestidad, la solidaridad, amistad, colaboración, justicia, lealtad, paz. Si criticamos a otra persona destructivamente o queremos el mal surge antivalores egoísmo, lo más probable es que nos quedemos solitarios. Y el hombre para ser exitoso y feliz necesita estar en armonía con los demás.

- Comunicación, nos permite dialogar y centrarnos en un tema, expresar lo que sentimos, es el medio por el cual podemos entender y relacionarnos con la otra persona; también nos podemos expresar mediante señas con las manos, con la cara, con el cuerpo o movimientos innatos producto de un sentimiento. Encontramos al emisor que es la persona inicia la comunicación y brinda un mensaje y el perceptor es la persona que recibe el mensaje, debe saber analizar lo que le dicen para responder y se entable una química y no se vuelva mecánico y conflictivo. Tener en cuenta los canales de comunicación cual es el medio de trasmisión, los códigos puede ser el idioma, y la retroalimentación es necesario explicar nuevamente para recordar y lograr un mejor aporte. supliendo las necesidades de las personas.



*Figura 1 Modelo simple del proceso de motivación*

Según (Oliveros, 2004, pág. 512)“al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tener en cuenta los valores y las habilidades humanas.

### 2.2.2 Relación Interpersonal y Ética Social

Según (Rueda Castro, Laura, 2007), la dimensión ética de la relación interpersonal se brinda con la ejecución de 3 demandas, que buscan tratar el encuentro conveniente con el tercero y optar actitudes para una mejor relación en el ámbito laboral desde una vista ética.

- a) Descubrimiento y aceptación del otro como un “tú”: Solo las cosas son manipulables, y el ser humano que es único y razonable con obligaciones y derechos merece un buen trato entre sus semejantes. Existen varias formas como se puede ver al otro como un objeto. Como un Don nadie, algo insignificante que no existe, pero puede ser todo lo contrario, valorar a las personas que lo rodean. Como un Instrumento, existe, pero es utilizado no se le tiene ninguna consideración o estima. Como un Rival, es un obstáculo que le perturba la vida y puede terminar en graves consecuencias. Como un objeto de contemplación, es una diversión y lo observa de lejos. La verdadera aceptación al otro es determinarlo con la amistad, deseándole el bien, verlo como igual, conversándole, en compañerismo con una convivencia en armonía.
- b) Manifestación del yo en la comunicación interpersonal: Nos condicionamos a distintos roles. Papel social, cuando la persona solo desempeña su función social y es abierto en lo personal. Un objeto de transformación, cuando se restringe a la persona a una acción con el propósito conflictivo o una intensidad amorosa. Y el otro de ser tratado como persona se acepta al otro tal cual es. La relación interpersonal, participa con el otro en cuanto persona lo establece, se encuentran y co-ejecutan momentos de cooperación, afectiva y cognitiva. La relación interpersonal, para que haya convivencia surge el nosotros.
- c) Nosotros, palabra viva: La palabra nosotros se forma con la correspondencia de las personas, que los conforma y los configura. Surge así una sobre personalidad. Aparece la relación de grupo a la que llamamos comunidad que viene a ser la categoría principal para la interpretación y la realización de los hombres.

### 2.2.3 Modelo de la Jerarquía de las Necesidades Humanas

Según (Maslow, Abraham H, 1991, págs. 25,26,27,28,29,30,21,32) nos muestra 5 necesidades.

- Necesidades Fisiológicas. Son las necesidades más básicas de atender como alimento, agua, oxígeno, sueño y sexo. Que si no son suplidas nos enfermamos.
- Necesidades de Seguridad. Apunta a la privación de la persona de un ambiente óptimo para coexistir.
- Necesidades con el sentido de pertenencia y el amor. A todos nos viene bien relacionarnos con la familia y con los compañeros.
- Necesidad de estima. Tenemos la buena ambición de ser mejores y queremos ser elogiados.
- Necesidad de autorrealización. Reconoce su talento.

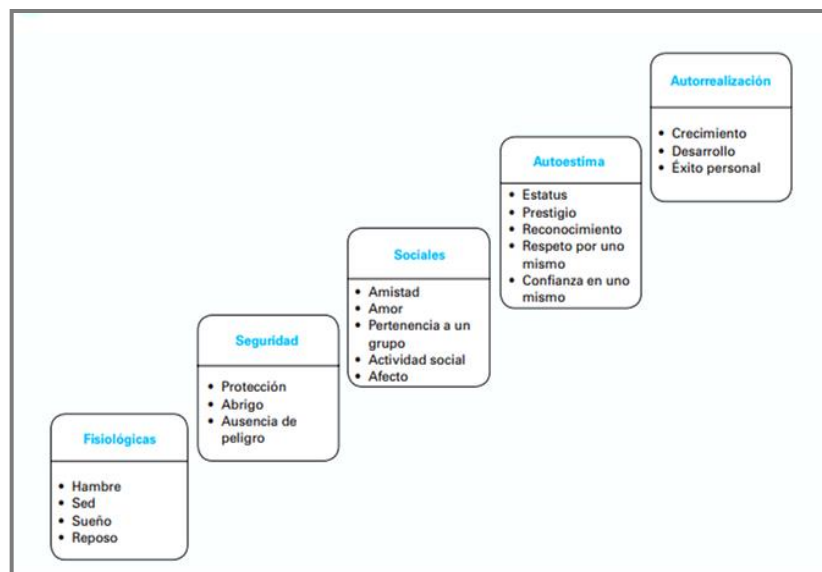


Figura 2 Jerarquía de las necesidades vistas desde otro ángulo

### 2.2.4 Teoría Del Interaccionismo Simbólico

Explica (Marc, Edmond. Picard, Dominique, citado en Mead, 1992, págs. 69,70,71), la conciencia de sí mismo tiene influencia de la comunidad que es producto de la comunicación, donde el individuo interpreta, reflexiona y como resultado da a conocer lo que piensa, por lo tanto, cada persona desempeña un rol hacia los compañeros, frente a un

estímulo que trae consigo el uso del lenguaje, variedad de símbolos y reglas donde nuestras actitudes influyen en la sociedad siendo reguladas sin dañarla.

### 2.2.5 Dimensión Conductual De Las Habilidades Sociales

Según (Dongil, Esperanza y Cano, Antonio , 2014) las habilidades sociales son un compilado de facultades y talentos interpersonales que nos ayuda a relacionarnos con los demás de manera correcta, diciendo sus puntos de vistas y temas más íntimos, gracias a la confianza que se genera.

Dimensión conductual. Se refiere al comportamiento que se maneja, como iniciar, mantener y cerrar conversaciones, expresar y recibir sentimientos positivos, defender los propios derechos, hacer partícipes o pedir favores, rechazar peticiones, decir No, afrontar las críticas y petición de cambio de una conducta.

Estilos de comportamiento:

- **Inhibido:** La persona no hace respetar sus derechos, no se respeta, buscar agradar a los demás y evitan tener problemas, son amables y ocultan sus frustraciones porque ellos mismos lo permiten.
- **Agresivo:** Es lo contrario, no son empáticas, conflictivas, ordenan, egoístas y son rechazadas por los demás.
- **Asertivo:** Respetan los derechos, tienen en cuenta a los demás, se sienten seguras de su actuar y desempeñan optimas relaciones interpersonales. Derechos asertivos a no juzgar comportamientos, ser tolerante, reconociendo sus errores, mostrar ignorancia, a no necesitar la aprobación de los demás, tomar sus propias decisiones, a ser tratados con respeto, a elegir si nos hacemos cargo de los problemas de los demás. Nos van a ayudar a actuar en situaciones interpersonales conflictivas.

### **2.2.6 Interacción Social**

Según (Fagundez, Rosa, 2009) la interacción social viene de dos enfoques el psicológico que mira la conducta social y el sociológico que vienen hacer las personas que conforman los grupos sociales. Resaltando que una interacción social implica ser mutua y activa con una retroalimentación. Surgen enfoques teóricos.

Teoría de los instintos: las personas por naturaleza se relacionan y buscan congregarse.

Teoría de la búsqueda de estímulos: la interacción social disminuye la consecuencia de estrés, las personas tienen la necesidad de ser estimados.

Teoría pragmática: alude a la conducta de una persona que normalmente se encuentra aislada y cuando se encuentra en peligro tiene la necesidad de relacionarse para afrontarlo.

Percepción social, es como la persona comprende al otro con los estímulos sociales internos ya sean físicos lo que observamos o simbólicos, las palabras o señas. Los externos biológicos o culturales.

## **2.3 Definiciones Conceptuales**

### **2.3.1 Relaciones Interpersonales**

- Según (Pérez Porto, Julián y Gardey, Ana, 2008) “Relaciones interpersonales es una interacción recíproca entre dos o más personas”.
- Para (Fernandez, 2003, pág. 23), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.”
- Según la (Enciclopedia Culturalia, 2013) “Entendemos por relaciones interpersonales a uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano: hay personas que son abiertas

a entablar relaciones con los demás, pero otras se cierran haciendo fortalecer su yo individual”.

- Según (Utrera, Richard, 2011) una relación Interpersonal “es una asociación de largo plazo entre dos o más personas, se agrupan para conseguir un fin en común”.

A continuación, definiremos por diferentes autores las cinco características de las relaciones interpersonales que describe el autor Cetina Comena, John (2009) en su teoría dimensión interpersonal.

### **2.3.2 Necesidad**

- La Real Academia Española define a la necesidad como el “impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido”.
- Para (Cámara, Moreno. Palomino Moral, Pedro Ángel. Frías Osuna, Antonio y Del Pino Casado, Rafal, 2015) “Las necesidades son la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo”
- (Omill, Nilda Gladys, 2008, pág. 2) Estado de carencia que tiene la persona y necesita ser saciado.
- (Omill, Nilda Gladys, 2008, pág. 2) “Tener necesidad es parte de las personas. Siendo además condición necesaria para que una sociedad exista a través del tiempo”.

### **2.3.3 Motivación**

- (Taborda, Héctor, citado Pinillos (1977), 2014, pág. 6) Define la motivación “señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción o bien para que deje de hacerlo”.
- La Real Academia Española define las motivaciones como “conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona”.

#### **2.3.4 Actitud**

- (Chiavenato, Idalberto, 2009, pág. 225), “La actitud es un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas. Aquí se observan tres aspectos. Primero, las actitudes definen las predisposiciones hacia determinados aspectos del mundo. Segundo, las actitudes son la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de la persona con los demás. Tercero, las actitudes están organizadas y muy cerca del núcleo de la personalidad, pero están sujetas a cambios”.
- Actitudes, se hace referencia al grado positivo o negativo con que las personas tienden a juzgar cualquier aspecto de la realidad. (Briñol, Pablo, Falces, Carlos y Becerra, Alberto, citado en Chaiken, 1998; Petty u Wegener, 1998, pág. 459).
- La Real Academia Española define la actitud como la “disposición de ánimo manifestada de algún modo”.

#### **2.3.5 Valores**

- La Real Academia Española define el valor como la “persona que posee o a la que se le atribuyen cualidades positivas para desarrollar una determinada actividad”.
- “Valores universales hábitos de coexistencia que pueden ser aceptados o no”. (Negrete Lares, Lucía Amanda, 2014).
- Los valores son aquellas características morales en los seres humanos, tales como la humildad, la piedad y el respeto, como todo lo referente al género humano. (Piggyven, 2009).

#### **2.3.6 Comunicación**

- “Define la comunicación como el conjunto de los procesos físicos y psicológicos mediante los cuales se efectúa la operación de relacionar a una o varias personas-emisor, emisores-con una o varias personas-receptor, receptores-, con el objeto de alcanzar

determinados objetivos”. (Ongallo, Carlos, citado en Anzieu,(1971), 2007).

- Según (Ongallo, Carlos, citado en Mailhiot,(1975), 2007, pág. 11) postula que la comunicación humana no existe en verdad sino cuando entre dos o más personas se establece un contacto psicológico.
- Para ( (Ongallo, Carlos, citado en Moles (1975), 2007, pág. 11) Comunicación es una actividad donde se asocian dos personas con diferentes mundos, que se comprenden y entienden, gracias a sus habilidades sociales.
- (Chiavenato, Idalberto, 2009, pág. 308) “La palabra comunicación proviene del latín comunicativo y significa hacer común. El comunicador trata de establecer una especie de comunidad con el receptor. Transfiriendo el mensaje por medio de códigos mediante el habla, por señas o escrita. Así, comunicación es la transferencia de información y de significados de una persona a otra. Es el flujo de información entre dos o más personas y su comprensión, o la relación entre personas por medio de ideas, hechos, pensamientos, valores y mensajes. Transmitiendo enseñanzas y emociones”.



## CAPITULO III

### METODOLOGIA

#### 3.1 Tipo y Diseño Utilizado

La reciente investigación es de tipo descriptivo porque calcula y determina las dimensiones del fenómeno que se escogió para ser estudiado. Según (Cortes, Manuel. Iglesias, Miriam, 2004, pág. 20) los estudios descriptivos “Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas, buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Estos estudios presentan correlaciones muy incipientes o poco elaboradas”.

El diseño de la investigación es no experimental y transversal porque se va tomar el problema de interés tal como está en la realidad, sin adulteraciones a la variable, por medio de las preguntas conoceremos el motivo de su estado o situación. (Cortes, Manuel. Iglesias, Miriam, 2004, pág. 27), el diseño no experimental “es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo”. Y según define (Hernández Galicia, Romero. Hernández Sampieri, Garay, 2016) el estudio Transversal “se les llama estudios transversales porque la información de las diferentes variables que interactúan representa lo que está pasando en un solo momento del tiempo”.

#### 3.2 Población y Muestra

##### **Población:**

La población de estudio, se encuentra compilada por 50 personas de los diferentes sexos, 29 varones y 21 mujeres, en la categoría de edades de 23 a 73 años y diferentes áreas del personal administrativo que conforma la empresa privada DEFENSE S.A de la base principal.

## Muestra:

La muestra se caracteriza por ser censal, ya que destaca el 100% de la población, se tomó en cuenta el total de personal administrativo que conforma la empresa privada DEFENSE S.A del base principal ubicado en el Distrito de Ate. Con esa connotación se constituye la muestra censal.

El tipo de muestreo es probabilístico, según (Fidias G, Fidias G, 2012, pág. 83) “es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”.

### 3.3 Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable a estudiar es la relación interpersonal que lleva como objetivo identificar la dimensión cuya característica afecta a las relaciones entre los compañeros de trabajo.

*Tabla 1 Operacionalización de la variable “Relación Interpersonal”*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Niveles
Relaciones Interpersonales: Existen 5 características que nos van a llevar a conocer los factores que interviene en el grupo a estudiar. (Cetina Comena John, 2009)	Necesidades: es una carencia entre las que rescatamos son descanso, protección, aceptación, autoestima, autorregulación. (Cetina Comena John, 2009)	Descanso: No es posible la vida sin la dedicación a periodos frecuentes y relativamente duraderos de sueño.	Siempre descanso las horas recomendadas, sin perjudicar mi salud.	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo
		Seguridad: sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia.	Me siento seguro en el ambiente donde trabajo.	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo

		<p>Acceptación: que se sienta parte integral de la empresa.</p>	<p>Me siento aceptado por mis compañeros.</p>	<p>1) Totalmente acuerdo</p> <p>2) Acuerdo</p> <p>3) Indeciso</p> <p>4) Desacuerdo</p> <p>5) Totalmente desacuerdo</p>
		<p>Autoestima: La capacidad que tiene la persona de valorarse, amarse, apreciarse y aceptarse a sí mismo.</p>	<p>Me siento bien con la labor que realizo.</p>	<p>1) Totalmente acuerdo</p> <p>2) Acuerdo</p> <p>3) Indeciso</p> <p>4) Desacuerdo</p> <p>5) Totalmente desacuerdo</p>
		<p>Autorrealización: necesidad de sentirse realizado de crecer.</p>	<p>Me siento realizado en la empresa donde trabajo</p>	<p>1) Totalmente acuerdo</p> <p>2) Acuerdo</p> <p>3) Indeciso</p> <p>4) Desacuerdo</p> <p>5) Totalmente desacuerdo</p>
	<p>Motivaciones: son los estímulos que conllevan a un objetivo satisfactorio o insatisfactorio para llegar a ese estado empieza con el equilibrio de la persona, luego surge un estímulo, hay una necesidad, existe una tensión, se desencadena en</p>	<p>Estímulo: desencadena el proceso motivacional, puede ser externo que se convierte en objetivo porque el individuo se siente atraído por alguna característica de necesidad o deseo e interno cuando se refiere a una carencia que llevan a un impulso.</p>	<p>Participo en las diferentes actividades de recreación que realiza la empresa</p>	<p>1) Totalmente acuerdo</p> <p>2) Acuerdo</p> <p>3) Indeciso</p> <p>4) Desacuerdo</p> <p>5) Totalmente desacuerdo</p>

	una acción o comportamiento y nuevamente pasa al equilibrio. (Cetina Comena John, 2009)	Comportamiento: actividad que lleva a cabo un individuo para intentar conseguir la meta elegida.	Realizo mis tareas con eficacia	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo
		Objetivo: meta, el individuo elige que motivo satisfacer.	Estoy logrando mis objetos planeados	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo
	Actitudes: son impulsos, reacciones aprendidas como las emociones, las creencias, forma de actuar frente a situaciones vividas. (Cetina Comena John, 2009)	Impulsos: deseo o motivo efectivo que induce a hacer algo de manera súbita, sin reflexionar.	Controlo mis impulsos en situaciones difíciles	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo
		Emociones: es la reacción inmediata del ser vivo a una situación que le es favorable o desfavorable	Me estreso frecuentemente	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo
		Actitudes: están relacionadas con el comportamiento que mantenemos en torno a los objetos a que hacen referencia.	Muestro dedicación a la labor que desempeño.	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo

				5) Totalmente desacuerdo
	Valores: influye en las actitudes, nos hace personas correctas como respeto, convivencia, colaboración, lealtad, tolerancia. (Cetina Comena John, 2009)	Respeto: es la consideración especial hacia las personas en razón de reconocer sus cualidades, méritos, situación o valor particulares.	Saludo siempre a mis compañeros	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo
		Convivencia: coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio.	Tengo diferencias con un compañero, se lo digo personalmente	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo
		Colaboración: trabajar o ayudar en conjunto con otra u otras personas para realizar una obra.	Contribuyo por propia iniciativa en alguna actividad que realiza la empresa	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo
		Lealtad: cumplimiento de lo que exige las leyes de la fidelidad y las del honor.	No divulgo los secretos que me confían mis compañeros	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo

		Tolerancia: actitud abierta hacia posturas u opiniones diferentes a la propia.	Soy tolerante con mis compañeros	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo
	Comunicación: nos permite dialogar y centrarnos en un tema encontramos al emisor, perceptor y tener en cuenta la retroalimentación. (Cetina Comena John, 2009)	Emisor: es quien emite el mensaje, los datos o información que se quieren comunicar. El emisor utiliza un código para elaborar sus mensajes, como un idioma, el lenguaje de señas, las notas musicales.	Hablo al pedir las cosas o tema en común	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo
Receptor: es quien recibe la información, a quien va dirigido el mensaje. El receptor debe conocer el código del mensaje para entenderlo adecuadamente.		Escucho cuando me están hablando y respondo inmediatamente.	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	
Retroalimentación: es la respuesta o réplica del receptor ante el mensaje recibido, permitiendo la interacción emisor-receptor. Siempre es necesaria, ya		Mi compañero no entendió lo que quise transmitirle, nuevamente le explico	1) Totalmente acuerdo 2) Acuerdo 3) Indeciso 4) Desacuerdo 5) Totalmente desacuerdo	

		que sin realimentación estamos frente a la simple transmisión de información y no frente a un proceso de comunicación.		
--	--	--	--	--

### 3.4 Técnica e Instrumento de Evaluación

Este instrumento ha sido elaborado bajo la teoría del autor que explica las relaciones interpersonales, está basada según Cetina Comena John (2009), el cual describe varios factores que explican las relaciones interpersonales. Estos factores son: las necesidades como descanso, protección, autoestima, autorrealización donde el hombre busca satisfacer, las motivaciones que viene hacer la conducta que tomo frente a un estímulo para lograr un objetivo, las actitudes son los impulsos que la persona toma para realizar una acción, los valores son principios que nos han inculcado y nos hace buenas personas y la comunicación es el dialogo entre el emisor y el receptor y viceversa y apunta a la retroalimentación.

Se realizó por la primera dimensión necesidades, se elaboró 5 preguntas o ítems de acuerdo al contenido de dicha dimensión. De la segunda dimensión motivaciones se elaboró 3 preguntas o ítems. En la tercera dimensión actitudes se elaboró 3 preguntas o ítems. De la cuarta dimensión valores se elaboró 5 preguntas o ítems. La quinta dimensión comunicación se elaboró 3 preguntas o ítems.

Se creó el formato de aplicación del instrumento tomando como referencia datos básicos de la muestra, (aplicación anónima), donde nos va permitir medir los niveles de valoración sobre las dimensiones de las relaciones interpersonales.

## **Ficha técnica**

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario de Relaciones Interpersonales

**Finalidad:** Recolección de información de la valoración sobre las Relaciones Interpersonales del personal administrativo de la empresa DEFENSE S.A.

**Autor:** Milagros Francisca Sánchez Yori

**Administración:** Individual

**Duración:** Veinte minutos aproximadamente

**Aplicación:** 50 colaboradores entre los 23 a 73 años

**Dimensiones que mide:** Necesidades, motivaciones, actitudes, valores y comunicación.

**Material:** Lapiceros y hojas de encuesta

**Items:** 19 preguntas cerradas

**Valor Numérico:** Totalmente acuerdo: 1 punto; Acuerdo: 2 puntos; Indeciso: 3 puntos; Desacuerdo: 4 puntos; Totalmente desacuerdo: 5 puntos



## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de los Resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos con el programa IBM SPSS 22 y MS Excel 2016. Se continuó elaborando la distribución de las frecuencias y los porcentajes de los datos alcanzados del instrumento de evaluación utilizado para la investigación. Por último, se pasó a la aplicación de las siguientes técnicas: la media aritmética y valor máximo y mínimo.

Media aritmética:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

#### 4.2 Presentación de los Resultados

*Tabla 2 Medidas estadísticas descriptivas de los factores que conllevan las Relaciones Interpersonales*

		<i>Necesidad es</i>	<i>Motivacion es</i>	<i>Actitud es</i>	<i>Valore s</i>	<i>Comunicacion es</i>
<i>N</i>	Válido	50	50	50	50	50
	Perdi dos	0	0	0	0	0
<i>Media</i>		20.72	12.44	11.88	19.50	12.800
<i>Mínimo</i>		13	9	8	14	8.0
<i>Máximo</i>		25	16	15	24	15.0

El estudio realizado a 50 sujetos, sobre relaciones interpersonales tiene como interpretación los siguientes resultados de los factores que abarcan, son los siguientes datos:

En el factor Necesidades se puede observar:

- Una media de 20.72
- Un mínimo de 13
- Un máximo de 25

En el factor Motivaciones se puede observar:

- Una media de 12.44
- Un mínimo de 9
- Un máximo de 16

En el factor Actitudes se puede observar:

- Una media de 11.88
- Un mínimo de 11
- Un máximo de 15

En el factor Valores se puede observar:

- Una media de 19.50
- Un mínimo de 14
- Un máximo de 24

En el factor Comunicación se puede observar:

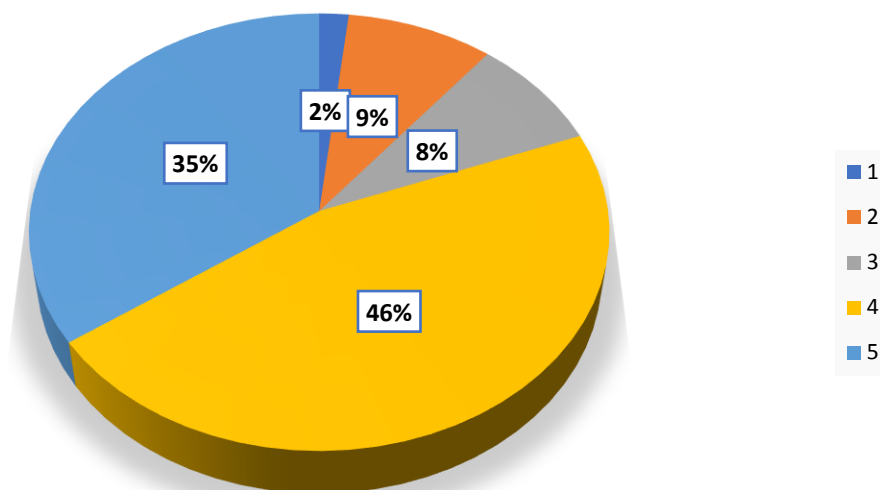
- Una media de 12.80
- Un mínimo de 8
- Un máximo de 15

Detallaremos a continuación la distribución de los factores para poder observar la característica predominante de las Relaciones Interpersonales.

Figura 3 Resultados de los factores de las Relaciones Interpersonales



### Relaciones Interpersonales



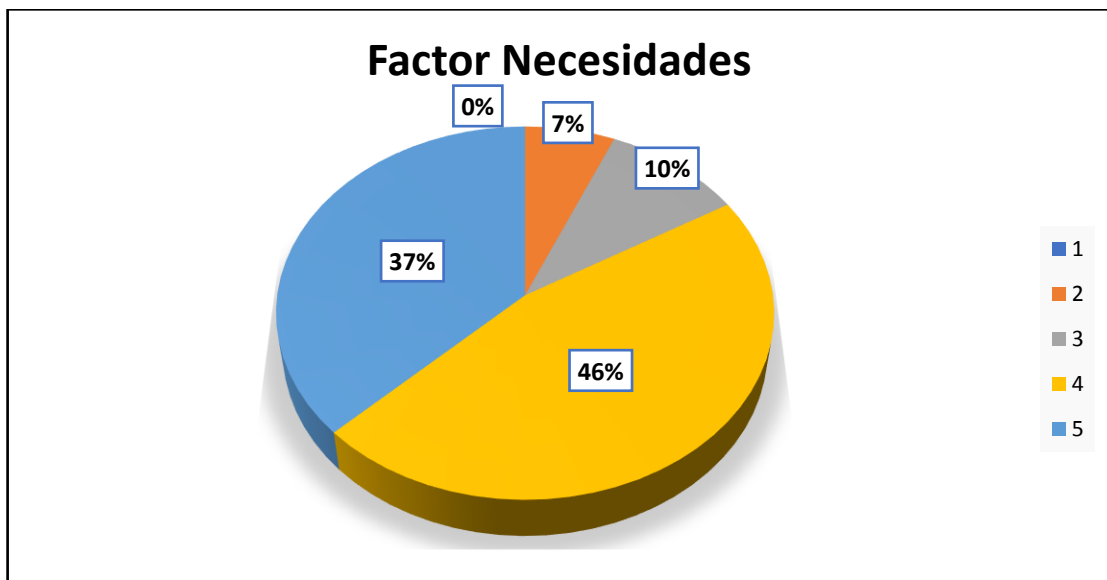
- Comentario:

La relación interpersonal predominante en el personal administrativo de la empresa DEFENSE S.A se considera a la dimensión comunicación teniendo como resultado un 46% que influye en las buenas relaciones, le

sigue la dimensión motivación con 42.5%, seguido de la dimensión necesidades con 42%, la dimensión valores con 37%, y por último la dimensión actitudes con 35%, factor favorable medianamente marcado por los trabajadores.

Con relación a los resultados ya mencionados, a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar las características de las relaciones interpersonales consideradas como factores.

*Figura 4 Resultados de necesidades como factor de las Relaciones Interpersonales*



- Comentario:

El nivel de necesidades se considera “alto”, obteniendo como resultado:

- Se observa que el 46% de los trabajadores presenta favorable las relaciones interpersonales.
- Se observa que el 7% de los trabajadores presenta desfavorable las relaciones interpersonales.

Figura 5 Resultados de motivaciones como factor de las Relaciones Interpersonales

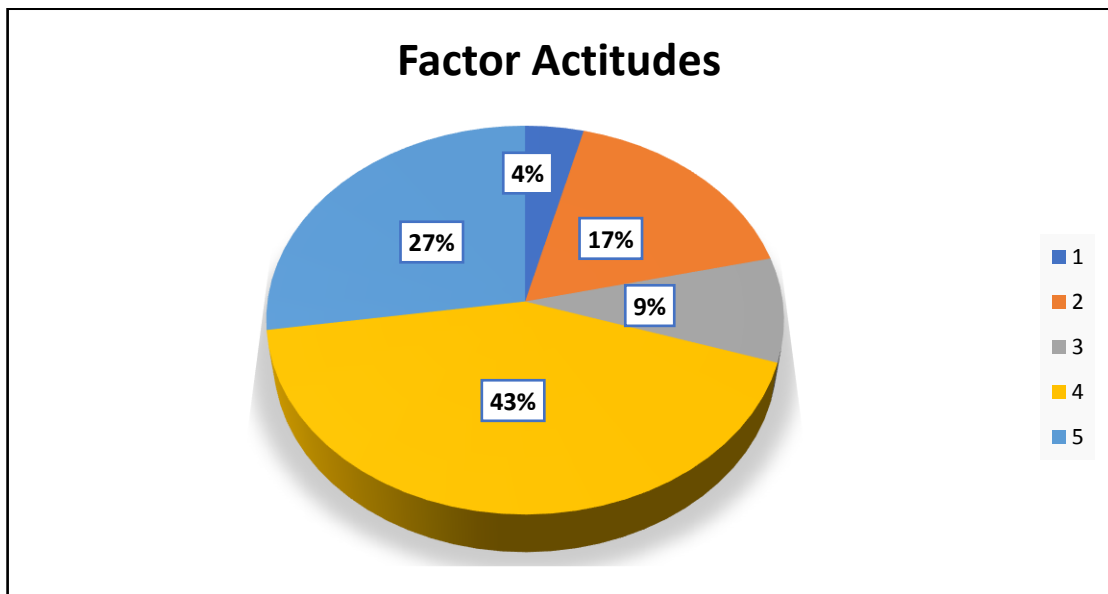


- Comentario:

El nivel de motivaciones se considera “alto”, obteniendo como resultado:

- Se observa que el 52% de los trabajadores presenta favorable las relaciones interpersonales.
- Se observa que el 5% de los trabajadores presenta desfavorable las relaciones interpersonales.

Figura 6 Resultados de actitudes como factor de las Relaciones Interpersonales

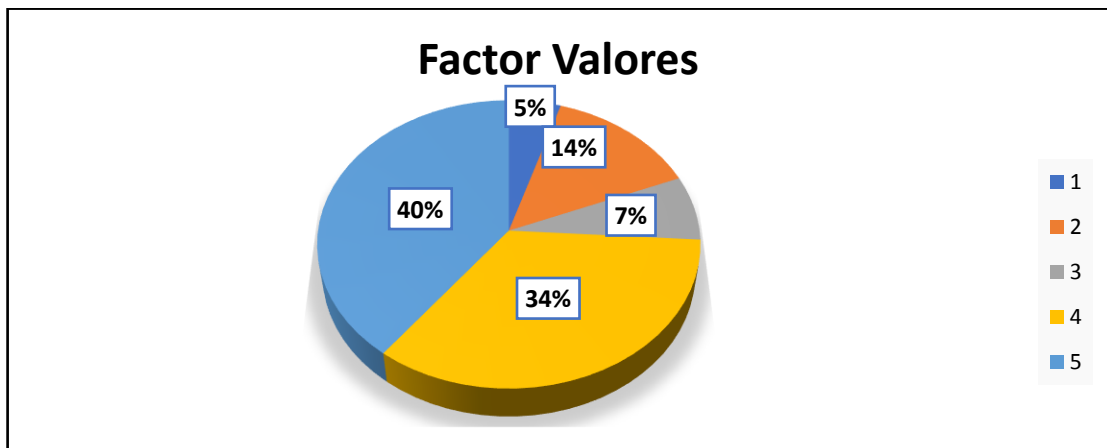


- Comentario:

El nivel de actitudes se considera “alto”, obteniendo como resultado:

- Se observa que el 43% de los trabajadores presenta favorable en las relaciones interpersonales.
- Se observa que el 17% de los trabajadores presenta desfavorable las relaciones interpersonales.

*Figura 7 Resultados de valores como factor de las Relaciones Interpersonales*

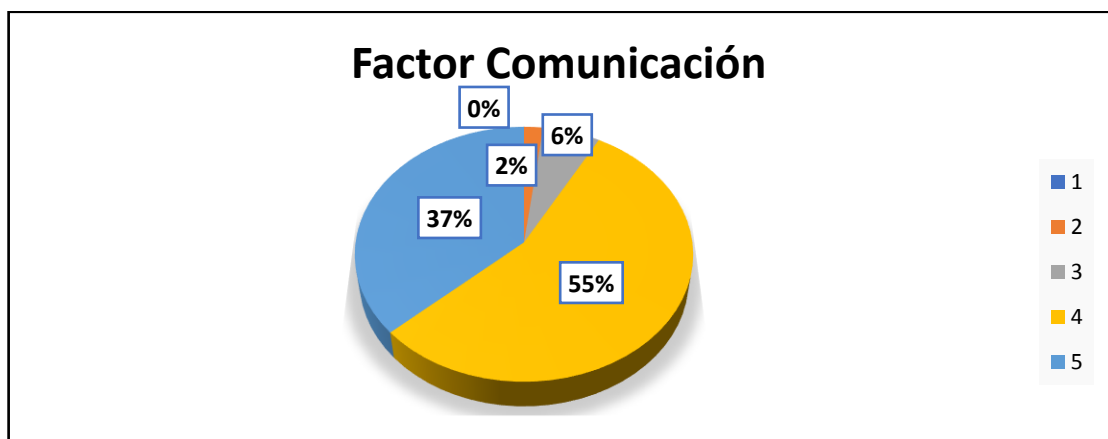


- Comentario:

El nivel de valores se considera “alto”, obteniendo como resultado:

- Se observa que el 40% de los trabajadores presenta muy favorable las relaciones interpersonales.
- Se observa que el 14% de los trabajadores presenta desfavorable las relaciones interpersonales.

*Figura 8 Resultados de comunicación como factor de las Relaciones Interpersonales*



- Comentario:

El nivel de comunicación se considera “alto”, obteniendo como resultado:

- Se observa que el 55% de los trabajadores presenta favorable las relaciones interpersonales.
- Se observa que el 2% de los trabajadores presenta desfavorable las relaciones interpersonales.

### 4.3 Análisis y Discusión de los Resultados

Por medio del presente estudio se pretendió evaluar los factores de las relaciones interpersonales en un grupo de 50 trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Ate en Lima. Para ello por medio de los resultados transcritos líneas arriba con la encuesta (Cetina Comena John (2009), realizada en una escala Likert que mide las opiniones de las personas en los rangos totalmente acuerdo, Acuerdo, indeciso (positivo) y desacuerdo, totalmente desacuerdo (negativo). Se continuó a buscar las dimensiones de las relaciones interpersonales.

Se da inicio a los resultados que se obtuvieron con relación a las dimensiones de las relaciones interpersonales aportando vinculación con el objetivo general de la investigación, lo cual señalaron que un 46% de colaboradores mantiene relaciones favorables con sus compañeros mientras un 9% mantiene relaciones desfavorables con sus compañeros.

Semejantes resultados en Perú - Huánuco nos tiene Berrios Casio Wagner, Domínguez Toribio Ezequiel, Huánuco García Guisela (2014) en su investigación titulada “**Las Relaciones Interpersonales y el Trabajo en Equipo de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis – Huánuco – 2013**” en los resultados se prioriza el compañerismo, una relación laboral de amistad que da lugar a las relaciones laborables.

José David Bolaños Zul (2015) en la ciudad de Guatemala, realizo un estudio titulado “**Relaciones Interpersonales Docentes y manejo de conflictos administrativos educativos**, en conclusión, las relaciones

interpersonales entre docentes son de buen nivel, pero se observó que no se realizan actividades en el mantenimiento de las interacciones.

Cetina Comena John, 2009 nos va llevar a conocer los aspectos que conllevan las relaciones interpersonales.

Comentario: En este ámbito, vemos que hay una gran parte de colaboradores evaluados que tienen relaciones interpersonales favorables, lo que nos hace suponer a colaboradores y jefes facilitan las relaciones interpersonales un ambiente en armonía y confianza con buena atención y mejora productiva. Debido a que se observó desunión y algunas manifestaciones de antipatía entre las diferentes áreas, se decidió evaluarlos y ver el nivel de relaciones interpersonales entre el personal administrativo, por lo cual los resultados fueron positivos, se entendió que los trabajadores se sienten bien con la relación laboral que llevan. Esto de todas maneras conlleva a reforzar y realizar campañas de integración entre los compañeros.

Correspondiente a las dimensiones de las relaciones interpersonales primero contamos con las comunicaciones. Lo cual los resultados señalaron que un 55% de los colaboradores mantienen relaciones favorables de comunicación con sus compañeros mientras un 2% de los colaboradores mantiene relaciones desfavorables de comunicación con sus compañeros. Similar resultado obtuvo Lapeña Moñux Yolanda Raquel (2012) en la ciudad de Valladolid-España, en su investigación **“Estudio Fenomenológico de las relaciones interpersonales: la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del Hospital general Santa Bárbara de Soria”** se encontró relaciones positivas donde se fomenta el trabajo en equipo y la comunicación.

Los resultados de Berrios Casio Wagner, Domínguez Toribio Ezequiel, Huánuco García Guisela (2014) realizaron una investigación titulada **“Las Relaciones Interpersonales y el Trabajo en Equipo de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis – Huánuco – 2013”** La comunicación interpersonal es más fluida.



Según (Cruz, 2003), siempre se ha creído que es una buena regla el referirse a otras personas en los términos en que se quisieran que ellos se refiriesen a otros.

Cetina Comena John, 2009 la comunicación, nos permite dialogar y centrarnos en un tema, expresar lo que sentimos, es el medio por el cual podemos entender y relacionarnos con la otra persona.

Comentario: En esta parte observaremos la mayor parte de los evaluados mantiene relaciones interpersonales entre los compañeros por la comunicación favorable. Esta muestra ayudará a mantener y mejorar buenas relaciones comunicativas.

Segundo contamos con la dimensión motivaciones. Lo cual los resultados señalaron que un 52% de los colaboradores mantienen relaciones favorables de motivaciones con sus compañeros mientras un 5% de los colaboradores mantiene relaciones desfavorables de motivaciones con sus compañeros.

En España por Lapeña Moñux Yolanda Raquel (2012), desarrolló una investigación llamada **“Estudio Fenomenológico de las relaciones interpersonales: la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del Hospital general Santa Bárbara de Soria”**, también presentan relaciones deficientes con la inmovilización del personal, individualismo, o las exigencias de la administración que generan cansancio y desmotivación de los profesionales.

En Colombia por Espinoza Quintana Moraira (2014), realizó una investigación titulada **“análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón”**, se ha encontrado que el 61% tiene deficientes relaciones, quienes dirigen al personal no los motivan, hay deficiente comunicación tienen limitados el uso de materiales de trabajo.

Cetina Comena John, 2009 las motivaciones, es nuestro motor de vida, por lo que logramos nuestros objetivos y saciamos nuestras necesidades

Comentario: En esta parte encontramos que la gran parte de los evaluados mantiene relaciones interpersonales con los compañeros por la motivación. Esto es importante en la empresa ya que los trabajadores realizan eficientes funciones, esta muestra ayudará a reforzar este punto entre los trabajadores ya que hay un mínimo grupo que lo necesita.

Tercero contamos con la dimensión necesidades. Lo cual los resultados señalaron que un 46% resultaron favorables y un 7% resultaron desfavorable.

Cetina Comena John, 2009 las personas tenemos carencias entre las que encontramos la conservación del alimento, vivienda, descanso, amor, protección, la aceptación, la autoestima, el éxito.

Para Fernández, 2003 laborar en un espacio idóneo es primordial para el personal, puesto que va hablar positivamente de la empresa e influir en la producción para su propio bienestar, teniendo las condiciones necesarias para trabajar.

Comentario: En esta parte hallamos la gran mayoría de los evaluados mantiene relaciones interpersonales por sus necesidades, puesto que aparentemente hay menos necesidades. Es importante en la empresa, es necesario trabajar esta parte porque hay un mínimo de trabajadores que necesitan ser escuchados y ayudados.

Cuarto contamos con la dimensión valores. Lo cual señalaron que un 40% de los colaboradores mantienen relaciones muy favorables con valores con sus compañeros mientras un 14% de los colaboradores mantiene relaciones desfavorables con valores con sus compañeros.

Cetina Comena John, 2009 el hombre para ser exitoso y feliz necesita estar en armonía con los demás.

Según Oliveros, 2009, al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: honestidad y sinceridad, respeto y afirmación, compasión, comprensión y sabiduría, habilidades interpersonales y destrezas.

Comentario: En esta investigación observamos que la gran parte es muy favorable las relaciones interpersonales con los valores, pero hay un mediano porcentaje desfavorable. Eso quiere decir que la empresa debe proporcionar actividades que trabajen en función a los valores que, si se manifiestan, pero no en su totalidad.

Por ultimo Quinto contamos con la dimensión actitudes. Lo cual señalaron que un 43% de los colaboradores mantienen relaciones favorables con sus actitudes mientras un 17% de los colaboradores mantiene relaciones desfavorables con sus actitudes. Monge Di Natale Jessica (2015) en la ciudad de Lima-Perú, realizó una investigación titulada **“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”**, el 55.6% tiene relaciones interpersonales eficientes relacionado con la empatía.

Berrios Casio Wagner, Domínguez Toribio Ezequiel, Huánuco García Guisela (2014) realizaron una investigación titulada **“Las Relaciones Interpersonales y el Trabajo en Equipo de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis – Huánuco – 2013”**, el liderazgo proactivo de los gerentes ha permitido el desarrollo de las habilidades y actitudes en los trabajadores administrativos.

Según Cetina Comena John, 2009 las actitudes, son impulsos, reacciones aprendidas como las emociones, las creencias, y la forma de actuar que tenemos frente a diferentes situaciones vividas

Comentario: En esta última parte observamos que los evaluados mantienen favorable las relaciones interpersonales con sus actitudes y hay un mediano porcentaje que manifiesta una actitud desfavorable con las relaciones interpersonales. Por eso es prescindible que la empresa se preocupe por los colaboradores si se sienten animados, confortables. Para ello es importante realizar actividades y crear ambientes de escucha que fortalezcan las relaciones entre los colaboradores y el empleador.

#### **4.4 Conclusiones**

- El factor que predomina en las relaciones interpersonales del personal administrativo en una empresa privada ubicada en el distrito de Ate, es el factor de comunicación con un 46% de aceptación.
- El factor de comunicación del personal administrativo en una empresa privada ubicada en el distrito de Ate, presenta un 55% de aceptación.
- El factor de motivación del personal administrativo en una empresa privada ubicada en el distrito de Ate, presenta un 52% de aceptación
- El factor de necesidades del personal administrativo en una empresa privada ubicada en el distrito de Ate, presenta un 46% de aceptación.
- El factor de valores del personal administrativo en una empresa privada ubicada en el distrito de Ate, presenta un 40% de aceptación.
- El factor de actitudes del personal administrativo en una empresa privada ubicada en el distrito de Ate, presenta un 43% de aceptación.

#### **4.5 Recomendaciones**

Por consecuente a los resultados y las conclusiones adquiridos a continuación plantearemos las próximas recomendaciones:

- Seguir mejorando la coordinación entre las diferentes áreas de la empresa.
- Contar un mecanismo motivacional para que los trabajadores se comprometan con la empresa.
- Fomentar charlas educativas y dinámicas para seguir mejorando las relaciones interpersonales entre los trabajadores.
- Encaminar programas de formación rescatando los valores, con el personal de las diferentes áreas.
- Realizar campañas de capacitaciones y reforzamiento laboral.
- Realizar actividades y programas que permitan la identificación de los trabajadores con la empresa.

## **CAPITULO V**

### **INTERVENCIÓN**

#### **5.1 Denominación del programa**

“Taller reforzando las Relaciones Interpersonales”.

#### **5.2 Justificación del problema**

De acuerdo al estudio realizado en la reciente investigación concerniente a las relaciones interpersonales del personal administrativo, se halló, que el 9% de la población en estudio muestra desfavorable las relaciones interpersonales. Así también, de los cinco factores que los involucran por el mismo estudio son valores con un 14% desfavorable y actitudes con 17% desfavorable.

Estos resultados nos manifiestan que en un futuro pueden existir formas inadecuadas de relaciones interpersonales. No dejando de lado que probablemente la elaboración de respuestas, haya sido cuestionada por los trabajadores por no quedar mal con la empresa.

Según (Rojas Casique, García Marielvis y Fagiolo Mario, 2013). En su investigación titulada “Fortalecimiento de la comunicación y las relaciones interpersonales en Cooperativas del Estado de Sucre- Venezuela” desde una perspectiva del trabajo social, proyecto de intervención que tiene como objetivo mejorar la comunicación, las relaciones interpersonales de trabajo en los miembros del Comité de Educación de las diferentes cooperativas asociadas a CECOSUC, a través de la aplicación de talleres de Formación y capacitación en las áreas de comunicación y relaciones interpersonales, para el aumento de su productividad y desarrollo personal e intelectual dentro de su ambiente de trabajo. Integrando a los asociados, respetando los derechos, sentimientos y valores, estimulando la empatía, aprendiendo afrontando conflictos, promoviendo el bienestar social. Como método utilizaron la Investigación- Acción-Participativa orientada a estimular la práctica transformadora y el cambio social de sus miembros de toda la cooperativa, con una metodología de enseñanza-aprendizaje,

con ejercicios vivenciales, resaltando las experiencias de cada uno de los miembros. Delegaron a los miembros del comité de educación a recibir capacitación convirtiéndose en multiplicadores de la información. El diseño del proyecto, se realizaron tres talleres con un facilitador, con duración de cuatro horas y 2 sesiones de trabajo con 25 a 30 personas por cada taller. Los temas fueron elementos que facilitan la comunicación, elementos que dificultan la comunicación, actitudes que bloquean la comunicación, la retroalimentación, las relaciones interpersonales y de trabajo, tips para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en las cooperativas. Con ello fue posible mejorar la comunicación, la efectividad grupal e individual, canalizando las energías hacia espacios de mayor creatividad, automotivación y mejoramiento de sus relaciones interpersonales.

Según (Díaz, Daniela, 2015) en su programa de trabajo social llamado “Fortalecimiento de las relaciones interpersonales y laborales de los administrativos, inspectores y supervisores de seguridad, con el personal operativo a través de acciones formativas con base en la “política del buen trato “de la empresa Prosegur vigilancia y seguridad privada limitada, Colombia”. Con objetivo de fortalecer las relaciones interpersonales y labores, desarrollar acciones formativas sobre importancia del buen trato desde aprendizajes significativos, resignificar la política de buen trato a partir de las experiencias y aprendizajes adquiridos en el proceso de formación, realizar un producto audiovisual en donde inspectores, supervisores y personal administrativo compartan su visión sobre la importancia de las relaciones interpersonales y laborales con base en la política de buen trato de la empresa Prosegur. Enfocando en la educación, el desarrollo y el crecimiento cultural de los miembros, se funda en el conocimiento de la necesidad de los individuos, siendo el grupo el vehículo de crecimiento y cambio. Se realizaron 8 talleres, los temas son: manejo de conflictos, comunicación asertiva, manejo de las emociones, relevancia en la cultura organizacional, incidencia en el clima laboral con aportes de intervención al cumplimiento de la política. Con un total de 30 asistentes por actividad. Lograron obtener que el proceso de intervención, la gerencia

regional de Prosegur incluyó a su Programa de Desarrollo Integral del Hombre formaciones en temas como trabajo en equipo y valores, principios y virtudes.

Por tal motivo se ha insistido en la propuesta del programa preventivo.

Un programa preventivo en relaciones interpersonales nos conducirá a rescatar el compañerismo, el trabajo en equipo, el entender al otro, por lo tanto, si buscamos reforzar las relaciones interpersonales es necesario instaurar un conjunto de actividades que permitan la reflexión sobre sus acciones, así como la respectiva capacitación con charlas educativas que motiven y empoderen al trabajador para lograr su cooperación entre los miembros.

Por tanto, un programa preventivo es un conjunto de medidas y acciones orientas a evitar inadecuadas relaciones interpersonales.

De igual manera la correcta y oportuna investigación sobre relaciones interpersonales, nos permitirá conocer sobre temas de liderazgo y resolución de problemas compartiendo con los compañeros, previniendo futuros conflictos.

### **5.3 Establecimiento de objetivos**

#### **5.3.1 Objetivo General**

Contribuir en la prevención de inadecuadas relaciones interpersonales del personal administrativo de la empresa DEFENSE S.A por medio del programa de intervención reforzando y conociendo las inclinaciones actitudinales de los colaboradores.

#### **5.3.2 Objetivos Específicos**

- Educar en charlas de liderazgo y dinámica de grupo al personal administrativo.
- Identificar y sensibilizar sobre las relaciones interpersonales los valores y actitudes por medio del socio drama al personal administrativo.

- Orientar y conocer en charlas sobre temas de resolución de problemas para el personal administrativo.
- Motivar e incentivar sus logros, el trabajo en equipo del personal administrativo.

#### **5.4 Sector al que se dirige**

El programa está dirigido a los colaboradores administrativos de la empresa DEFENSE S.A.

#### **5.5 Estrategias de la propuesta**

Mediante el desarrollo de actividades, será posible brindar un enfoque participativo, donde se ha escogido brindar los temas de liderazgo y resolución de conflicto que involucra a las relaciones interpersonales. Podemos afirmar que conglomeran las siguientes estrategias de acción:

- Capacitación: Proceso educativo a corto plazo, aplicado de forma sistemática y organizada, donde los colaboradores adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de sus objetivos.
- Integración: Se busca fomentar la colaboración y desarrollo de las relaciones interpersonales de cada uno de los participantes. Impulsando la comunicación y confianza.
- Promoción y Sensibilización: Por medio de artefactos didácticos los colaboradores se podrán familiarizar con los temas de interés, con el socio drama, reflexionando sobre sus actitudes. Conociéndose así mismo para poder entender al otro.
- Dinámicas grupales: Fomentando el trabajo en equipo, motivando a los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Entrega de materiales: a los participantes se les hará entrega de trípticos didácticos, folletos informativos y disfraz para su óptima participación.

#### **5.6 Escenario de acción**

Escenario primario - Base Ate

Actores primarios – Colaboradores administrativos, Gerente General



## 5.7 Metodología de la intervención

Método Investigación-Acción-Participativa:

Según (Herrera, Juan, 2008) Explica la investigación como un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado que estudia una problemática con una finalidad, Orientado a la acción como modo de intervención y fuente de conocimiento orientado a estrategias y participación, donde están involucrados los colaboradores, el personal profesional considerados como sujetos activos que contribuyen a conocer y transformar la realidad.

Se plantea desarrollar un estilo de resolución de problema:

- Preocupación temática, parte de la realidad y de la experiencia de los colaboradores, gracias al estudio se incentivado a mejorar las relaciones interpersonales para convivir en armonía con el compañero. La investigación no termina, en el desarrollo de la propuesta van a ir surgiendo diferentes intereses de problemáticas que al priorizarlos nos llevaran a la planificación de otros diseños de mejora. Podemos entender la formación de un círculo de constante aprendizaje y educación.
- Plan, generar un proceso lúdico y creativo de reflexión.

Se plantearon 4 sesiones a realizarse a las 8:00 am, solo los días miércoles a partir de la 2° semana del mes de mayo (cada taller con respectiva grabación).

1. Charla de liderazgo y dinámica de grupo: con duración de una 1h y 30min, todos los participantes formaran un circulo, se les facilitará una pelota, la que pasarán después de indicar su nombre y una virtud que lo caracteriza, indicamos el tema a tratar, se reparten las hojas informativas, se presenta al expositor sobre tema de liderazgo y finalizamos con un compartir. Con medio de medida, hoja de asistencia.
2. Dinámica Socio Drama: con duración de 2h y 30min, se forman grupos de 10 de acuerdo al color que les gusta, se explica la

dinámica, se entrega a cada grupo historietas que vinculen a las relaciones interpersonales y valores, se les entrega los disfraces, pasan a la escenificación y reflexión, pequeño compartir y se registran en el listado de asistencia.

3. Charla resolución de problemas: con duración de 1h y 30min, se presenta el tema, y repartición tríptico didáctico, se presenta al expositor especialista, pequeño compartir y se le brinda una manzana a cada participante. Medio de medida hoja de asistencia.
  4. Dinámica solución creativa de un problema: duración 1h, se presenta la actividad, se forman 5 grupos de 10 participantes, se narra una historia pendiente se solución, expresan su posible solución, se premia con dinero al grupo ganador, se pasará al grupo una pequeña hoja donde indicarán los problemas que creen presenta la organización, seguido nombrar actitudes malas observadas en algunos compañeros, se culmina con un agradecimiento. Medio de medida, hoja de asistencia.
- Acción, actitudes y prácticas que forman parte del grupo. Se podrá ejecutar la propuesta, evaluando constantemente los pasos, alineando nuestras estrategias de acción.
  - Observación y reflexión, volver a la realidad con nuevas formas de actuar, promoviendo el cambio, la propuesta no solo promueve el compañerismo, la cultura de valores, actitudes; sino también trae consigo la productividad, y el compromiso e identificación con su empresa.

El programa de intervención se desarrollará en el aula de instrucción de la Av. Separadora Industrial 2621 – Ate, en el cual los colaboradores realizan sus actividades de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 5:30 pm.

La población objetivo será todo el personal administrativo.

El programa iniciará con la presentación del Área de Bienestar Social y líneas arriba se explicó la secuencia de las sesiones.

Con el fin de lograr nuestros objetivos a futuro y prevenir conflictos.

## **5.8 Instrumentos / materiales a utilizar**

Técnicas:

- Observación
- Capacitación
- Integración
- Sensibilización
- Dinámica de grupo

Recursos Materiales:

- Hojas bond
- Disfraces
- Bocaditos
- Gaseosas
- Manzanas
- Premiación
- Proyector
- Tríptico
- Boletines
- Pelota
- Globos
- Cámara filmadora
- Proyector

Recursos humanos:

- Exponentes
- Jefe de RR. HH
- Equipo de BB. SS

## 5.9 Cronograma

PROGRAMA	ACTIVIDAD	TAREAS	MESES																			
			FEB					MAR					ABR					MAY				
			2°	3°	4°	5°	1°	2°	3°	4°	5°	1°	2°	3°	4°	5°	1°	2°	3°	4°	5°	
			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
"Taller reforzando las relaciones interpersonales en el personal administrativo"	Elaboración del programa de intervención		X	X	X	X	X	X	X													
	Aprobación del programa								X													
	Difusión sobre y sensibilización del tema "Taller reforzando las relaciones interpersonales"	1. Mandar imprimir globos auspiciadores del programa (incluye logo de la empresa, fecha hora, lugar, denominación del programa, y un valor)																				
		2. repartir los globos.																				
		3. Dar aviso mediante correo electrónico.																				
		4. Compra de accesorios necesarios.																				
	Charla de liderazgo y dinámica de grupo	1. Formar un grupo con los colaboradores.																				
		2. Cada participante se presentará con su nombre y una virtud que lo caracteriza y luego pasar la pelota al compañero siguiente.																				
		3. Todos se ubican en sus asientos, se presenta el tema y reparto de material informativo.																				
		4. Se presenta al expositor que brindará la charla sobre liderazgo (duración 1h)																				
5. Pequeño compartir.																						
6. Agradecimiento.																						
7. Registrarse en el listado de asistencia.																						

PROGRAMA	ACTIVIDAD	TAREAS	MESES																			
			FEB			MAR			ABR			MAY										
			2°	3°	4°	1°	2°	3°	1°	2°	3°	1°	2°	3°	4°	5°						
			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S					
<b>"Taller reforzando las relaciones interpersonales en el personal administrativo"</b>	Dinámica sociodrama	1. Se forman grupos de 10.																				
		2. Se explica la dinámica a realizarse.																				
		3. Se entrega a cada grupo historias sobre relaciones interpersonales y valores, disfraces con duración de 30 minutos para que puedan organizarse.																				
		4. Se pasa a la escenificación.																			X	
		5. Escenificación y reflexión (1.15h, cada grupo 15min)																				
		6. Pequeño compartir.																				
		7. Registrarse en el listado de asistencia.																				
	Charla resolución de problemas	1. Se presenta el tema y repartición de tríptico informativo.																				
		2. Se presenta al expositor especialista (duración 1 hora)																				
		2. Pequeño compartir.																				
		3. Incentivo, brindar una manzana a cada participante.																				
	Dinámica solución creativa de un problema	4. Registrarse en el listado de asistencia.																			X	
		1. Presentación de la actividad.																				
		2. Se forman dos grupos.																				
		3. Se narra una historia.																				
		4. Los participantes exponen sus posibles soluciones.																				
		5. Premiación al grupo ganador más convincente.																				
		6. Agradecimiento.																				
	7. Registrarse en el listado de asistencia.																				X	

## 5.10 Presupuesto

Costo por Actividades	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	cubierto por	Costo total
<b>Difusión sensibilizadora</b>	Hojas bond	25	0	Área logística	0
	Disfraces	15	20		300.00
<b>Taller</b>	Hojas bond	50	0	Área logística	0
	Bocaditos	4*3 días	5		60.00
	Gaseosa	3*3 días	7		42.00
	Manzanas	50	0.5		25.00
	Premiación	10	10		100
	Especialista	2	100		200.00
	Globos impresos	50	0.5		25.00
	Cámara filmadora	1	0	Área logística	0
	Proyector	1	0	Área sistemas	0
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>				<b>s/.</b>	<b>752.00</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arce, G y Malvas, Y. (2014) *Clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel Gonzales Prada Huari*. Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)
- Balart, M. (2013). Claves del poder personal.
- Berrios, W. Domínguez, E. Huánuco, G. (2014). *Las Relaciones Interpersonales y el Trabajo en Equipo de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis – Huánuco – 2013*. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/417>
- Billikop, G. (2006). *Relaciones Interpersonales en el Trabajo*. California: Universidad de California.
- Bolaños, J. (2015). *Relaciones Interpersonales Docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Briñol, P. Falces, C y Becerra, A. citado en Chaiken,1998; Petty u Wegener, 1998. (s.f.) Psicología social.
- Cámara, M. Palomino, P. Frías, A y Del Pino, R. (2015). *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962015000300010&lng=en&nrm=iso&tlng=en#top](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000300010&lng=en&nrm=iso&tlng=en#top)
- Cetina, J. (2009). *Scribd*. Obtenido de Dimension Interpersonal: <https://es.scribd.com/doc/12770276/Dimension-Interpersonal-Tema-1>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Cortes, M. Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Cruz. (2003).
- Díaz, D. (2015). *Fortalecimiento de las relaciones interpersonales y laborales de los administrativos, inspectores y supervisores de seguridad, con el personal operativo a través de acciones formativas con base en la “política del buen trato “de la empresa*. Obtenido de <file:///F:/PROYECTO%20DE%20TESIS%202017/PROGRAMA/FORTALECIMIENTO%20DE%20LAS%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20Y%20LABORES%20DE%20LOS%20ADMINISTRATIVOS,%20INSPECTORES%20Y.pdf>
- Dongil, Ey Cano, A. (2014). Habilidades Sociales.
- Enciclopedia Culturalia. (2013). *Educavital*. Obtenido de <https://educavital.blogspot.pe/2013/10/definicion-de-relaciones-interpersonales.html>
- Enciclopedia Culturaria. (2013). *Enciclopedia Culturalia*. Obtenido de Enciclopedia Culturalia: <https://educavital.blogspot.pe/2013/09/antipatia.html>

- Espinoza, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibidos por los miembros la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzon*. Obtenido de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinozaMoraima2016.pdf?sequence=3>
- Fagundez, R. (2009). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/18503920/La-Interaccion-Humana>
- Fernandez. (2003).
- Fidias G, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme.
- Hernández, R. Hernández, G. (2016). *Manual de investigación epidemiologica*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, J (2008). *Metodología participativa*. . Obtenido de <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/06/tema-metodologias-participativas.pdf>
- Lapeña, Y. (2012). *Estudio Fenomenológico de las relaciones interpersonales: la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del Hospital general Santa Bárbara de Soria*. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25772/1/tesis\\_Lape%C3%B1a.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25772/1/tesis_Lape%C3%B1a.pdf)
- Marc, E. Picard, D, citado en Mead. (1992). Barcelona, Buenos Aires, México: Paidos.
- Martínez, F. (2014). Relaciones Interpersonales en la Empresa. *Articulo de reflexion con fines de grado Universidad de Buenaventura Cartagena*.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. España: Dias de Santos S.A.
- Melgarejo, A, Aguirre, D, Cabrera, N. (2015). *Consecuencias en las Relaciones Interpersonales que genera la primera experiencia laboral*. Obtenido de [http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/maquin\\_melgarejo\\_andrea.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/maquin_melgarejo_andrea.pdf)
- Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo. (2016). APEC. *Implementemos politicas publicas que potencien habilidades mas valoradas en el mercado de trabajo* (pág. 15). Lima: MINTRA.
- Monge, J. (2015). *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5895/1/Monge\\_nj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5895/1/Monge_nj.pdf)
- Muñoz, A y Chavez, L. (2013). La empatía: ¿Un concepto unívoco? Enviga: katharsis.
- Negrete Lares, Lucía Amanda. (Noviembre de 2014). *Psicología*. Obtenido de <https://www.uv.mx/psicologia/files/2014/11/VALORES-UNIVERSALES.pdf>
- OIT. (2016). *PANORAMA LABORAL. AMERICA LATINA Y EL CARIBE*.
- Oliveros. (2004).



- Omill, N. (2008). *Trabajo Social*. Obtenido de <https://trabajosocialunam.files.wordpress.com/2014/02/artc3adculo-2-necesidades-sociales.pdf>
- OMS. (2002). *Violencia Laboral en el Sector de Salud*. Ginebra.
- Ongallo, C, citado en Anzieu,(1971). (2007). *Manual de la comunicación*. Madrid: Dykinson S.L.
- Ongallo, C, citado en Mailhiot,(1975). (2007). *Manual de comunicación*. Madrid: Dykinson S.L.
- Ongallo, C, citado en Moles (1975). (2007). *Manual de la comunicación*. Madrid: Dykinson S.L.
- Orduña, M. (2006). *La influencia de las Relaciones Interpersonales, en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas, coordinación INEGI de Pachuca Hidalgo*. Obtenido de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/461/La%20influencia%20de%20las%20relaciones%20interpersonales.pdf;jsessionid=9FDD78E6E1D96DF5C5D6FABDFD0EFC6D?sequence=1>
- Pérez, J y Gardey, A. (2008). *Definicion*. Obtenido de (<https://definicion.de/apatia/>)
- Piggyven. (2009). *Definición de valores*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/16683320/Definicion-de-Valores>
- Rojas, García, M y Fagiolo, M. (2013). Fortalecimiento de la comunicacion y las relaciones interpersonales en cooperativas del estado de Sucre. *Red de revistas de América laltina y el caribe*.
- Romero, L. (2016). *Relaciones Interpersonales y Clima Laboral de los colaboradores en la empresa minera de construcción y transporte la libertad S.R.L. (Mincotrall) Contrata de minera aurífera retamas S.A (Marsa) distrito de Parcoy-Provincia de Patez*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7891/ROMERO%20PAZ%20LO YDA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rueda, L. (2007). *Repositorio Chile*. Obtenido de Relación interpersonal y ética social: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/128452/130832\\_A5\\_Etica\\_del%20encuentro\\_interpersonal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/128452/130832_A5_Etica_del%20encuentro_interpersonal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suárez, J. (2009). Universidad de Sevilla.
- Taborda, H, citado Pinillos (1977). (2014). Efecto de la motivación en el ambiente laboral. Nueva Granada, Bogota.
- Universidad Autonoma de Barcelona. (2017). *Como mejorar tus Relaciones Interpersonales*. Barcelona.
- Utrera, R. (2011). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/55540145/Relacion-interpersonal>
- Vásquez, L. (2015). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Morales Tarapoto*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez\\_jl.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf)

## ANEXO

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Metodología
<p style="text-align: center;"><b>Problema principal</b></p> <p>¿Cuáles son los factores de las relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>¿Cuáles son las necesidades de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate?</p> <p>¿Cuáles son las motivaciones de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate?</p> <p>¿Cuáles son las actitudes de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate?</p> <p>¿Cuáles son los valores de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate?</p> <p>¿Cómo se manifiesta la comunicación de los trabajadores administrativos de una empresa privada del distrito de Ate?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo principal:</b></p> <p>Determinar el factor de las relaciones interpersonales del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar las necesidades del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate.</p> <p>Determinar las motivaciones del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate.</p> <p>Determinar las actitudes del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate.</p> <p>Determinar los valores del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate.</p> <p>Determinar la comunicación del trabajador administrativo de una empresa privada del distrito de Ate.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Población</b></p> <p>50 personas de los diferentes sexos, 29 varones y 21 mujeres, en la categoría de edades de 23 a 73 años y diferentes áreas del personal administrativo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra se caracteriza por ser censal, ya que destaca el 100% de la población.</p> <p style="text-align: center;"><b>Delimitación temporal:</b></p> <p>Octubre, noviembre, diciembre 2017</p> <p style="text-align: center;"><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Investigación descriptiva</p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental- transversal</p> <p style="text-align: center;"><b>Variable:</b></p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>

## CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 20 de noviembre del 2017

Carta N° 3127-2017-DFPTS

Señor  
**GODOFREDO IZA RAYGADA**  
GERENTE EJECUTIVO  
DEFENSE S.A.  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Milagros SÁNCHEZ YORI**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 72-812079-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/crh  
Id. 775087

**DEFENSE S.A.**  
Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada

**GODOFREDO IZA RAYGADA**  
DIRECTOR EJECUTIVO

## CUESTIONARIO

**Edad:**            **Sexo:**            **Grado de instrucción:**            **Estado civil:**

**Cargo que ocupa en la empresa:**

**Instrucciones:** A continuación, usted encontrará un conjunto de enunciados en donde usted deberá marcar con una x la respuesta que más le convenga para cada pregunta. Deberá de contestar todas las preguntas en forma sincera y honesta, eligiendo cualquiera de estas 5 alternativas:

**a) Totalmente acuerdo b) Acuerdo c) Indeciso d) Desacuerdo e) Totalmente desacuerdo**

	Pregunta	Totalmente acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1	Siempre descanso las horas recomendadas, sin perjudicar mi salud.					
2	Me siento seguro en el ambiente donde trabajo.					
3	Me siento aceptado por mis compañeros.					
4	Me siento bien con la labor que realizo.					
5	Me siento realizada en la empresa donde trabajo.					
6	Participo en las diferentes actividades de recreación que realiza la empresa.					
7	Realizo mis tareas con eficacia.					
8	Estoy logrando mis objetos planeados.					
9	Controlo mis impulsos en situaciones difíciles.					
10	Me estreso frecuentemente.					
11	Muestro dedicación a la labor que desempeño.					
12	Saludo siempre a mis compañeros.					
13	Tengo diferencias con un compañero, se lo digo personalmente.					
14	Contribuyo por propia iniciativa en alguna actividad que realiza la empresa.					
15	No divulgo los secretos que me confían mis compañeros.					
16	Soy tolerante con mis compañeros.					
17	Hablo al pedir las cosas o tema en común.					
18	Escucho cuando me están hablando y respondo inmediatamente.					
19	Mi compañero no entendió lo que quise transmitirle, nuevamente le explico.					

Gracias por su colaboración.

Buscar... Ver en lista

**Cargar**

- Documentos
- Pagos
- Gratis
- Ganar dinero

¡CALIFICANOS!

★★★★★

ESCRIBENOS

CRÉDITOS POR TRADUCCIONES

**TESIS RELACIONES INTERPERSONAL**  
hace 6 horas

**12%**

**Similitud**

1%	1%	43
Paráfrasea	Citas incorrecta	Coincidencias

★★★

**RIESGO DE PLAGIO ALTO**



Milagros Sánchez Yori &lt;tsmilagrossanchez@gmail.com&gt;

---

**TESIS**

4 mensajes

---

**Milagros Sánchez Yori** <tsmilagrossanchez@gmail.com>  
Para: Fernando Ramos <feramos0@gmail.com>

1 de abril de 2018, 00:45

Buenas Noches.


Estimado profesor, le adjunto mi trabajo y el anexo de plagio, para su revisión.

Muchas gracias.

slds.

Milagros.

---

**2 archivos adjuntos** **PLAGIO.docx**  
57K **TESIS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.docx**  
3864K

---

**Fernando Ramos** <feramos0@gmail.com>  
Para: Milagros Sánchez Yori <tsmilagrossanchez@gmail.com>

1 de abril de 2018, 17:49

Buenas tardes

SU TESIS ESTA APROBADA

Esta corregido las conclusiones...

Mg. Fernando Ramos Ramos

[Texto citado oculto]

---

 **TESIS FINAL Milagros Sánchez 01 abril 2018.docx**  
3865K