

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN LA EMPRESA HERMES  
TRANSPORTES BLINDADOS S.A. SUCURSAL  
ANDAHUAYLAS – 2017**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración de Empresas

**Presentado por:  
HUARACA HUASCO WILMAN**

**Andahuaylas, Perú**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN LA EMPRESA HERMES  
TRANSPORTES BLINDADOS S.A. SUCURSAL  
ANDAHUAYLAS – 2017**

**HUARACA HUASCO WILMAN**

**Asesor:**

**Lic.Adm. Edwin Mescco Cáceres**

**Andahuaylas, Perú**

**2018**



# Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de la Sede Académica de la FCE - Aula 101 de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 14:30 horas del día veintidós de Noviembre del año 2018, se reunieron el Mg. Lic. ADM. Juan Cielo Ramírez Casamarca, Mg. Eco. Doris Bustinza Saldiván y el Mg. Lic. ADM. Simón José Cama Flores integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Relaciones interpersonales y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes blindados S.A. Sucursal Arequipa 2017, cuyo autor es el Bachiller en Wilman Huaraca Huasco, y su Asesor el Lic. ADM. Edwin Mesco Cáceres, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, al Bachiller en ADMINISTRACIÓN WILMAN HUARACA HUASCO, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>14</u>	<u>CATORCE</u>	<u>BUENO</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
Mg. Lic. ADM. Juan Cielo Ramírez Casamarca

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
Mg. Doris Bustinza Saldiván

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
Mg. Simón José Cama Flores

## DEDICATORIA

A Dios: Por haberme dado la vida, salud y permitirme llegar hasta este momento tan especial de mi formación profesional quien ha dirigido por el sendero correcto.

A mis padres: Nicolás y Teresa por haber apoyado en todo momento, ustedes fueron y han sido y serán siempre mi gran ejemplo a seguir; por su coraje, entrega y dedicación; por inculcarme la fortaleza de continuar con mis estudios, son los seres más queridos e inolvidables en mi vida, les amo.

A mis hermanas: Rosa Vilma, Dina y Mariluz, ustedes fueron los impulsores durante mi formación profesional y a lograr mis sueños anhelados y las que todavía persigo, momentos que hoy compartimos con mayor alegría.

## AGRADECIMIENTO

A Dios: Por traerme a este mundo con vida y salud, disfrutar cuan maravilloso es compartir la vida con mis prójimos que me rodean y por permitirme llegar hasta este momento más importante de mi vida que llevo.

A mis padres: Ellos fueron las personas más apreciados en mi vida y agradezco a Dios por ser mis padres, sin su apoyo incondicional, quizás no hubiese llegado al lugar donde ahora me encuentro y me siento orgulloso de ser su hijo y pues agradezco muchísimo por su innegable esfuerzo.

A mis hermanas: Por su apoyo absoluta tanto moralmente como económicamente a la cual se les debo y tengan por seguro que nunca les defraudare por ese gesto que me brindaron.

Al Lic.Adm. Edwin Mescco Cáceres: Asesor de esta tesis, quien tuvo la oportunidad de disponer su tiempo para orientarme y guiarme durante la realización del presente trabajo de investigación, agradezco su apoyo profesional.

A los jurados evaluadores: Mag. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, Mag. Doris Bustinza Zaldívar, y Mag. Simón José Cama Flores, tres grandes profesionales, quienes tuvieron la gentileza de apoyarme con sus observaciones y sugerencias durante su desarrollo del presente trabajo de investigación finalmente se culminó de la mejor manera. Gracias maestros.

A la empresa: Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas. Por brindarme la información necesaria para hacer realidad este trabajo de investigación, al director Helard Liborio Centeno Suaña quien es actualmente la persona encargado de dicha empresa mencionada, quien me incentivo para seguir adelante y a mis compañeros de trabajo.

A las: personas que de una y otra han formado parte de mi vida profesional, a las que agradezco su amistad, consejos, apoyo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otros en mis recuerdos.

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación, tiene como propósito determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas, para cuyo efecto fijamos el 2017 como año de estudio, nace a razón de una motivación de realizar una investigación relevante académicamente.

De la misma manera cabe indicar que la Investigación desarrollada surge a partir de cuán importante es las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo durante sus funciones laborales, lo cual induce a comprender la relación de intercambiar sus ideas de cada trabajador con sus compañeros y respectivamente con su jefe inmediato frente al desempeño laboral que ejercen los trabajadores operativos y administrativos de esta institución, debido a que existe una debilidad de relacionarse entre ellos.

Por tal razón el presente investigación, tiende a realizarse y a considerarse de suma importancia en su estudio, para lo cual se tomó en cuenta los pasos metodológicos y procedimentales que constituye el proceso de la investigación científica, los cuales integran un conjunto sistemático de pasos y operaciones estratégicas para desarrollar la investigación del presente trabajo que se propone.

El resultado de la siguiente investigación tiende a aportar en el conocimiento teórico, científico de los interesados en su lectura, y del cómo ambas variables se emplean en las diversas áreas en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017, considerando que son indispensables para el desarrollo de actividades laborales en esta organización.

Finalmente se presenta a ustedes, señores miembros del Jurado Evaluador, este trabajo de investigación realizado con mucho entusiasmo, que cumple con los parámetros y exigencias que establecen los reglamentos. Así, me permito en afirmar que esta investigación es tan mía como suya.

*El autor*

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
CAPÍTULO I PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.1.Planteamiento del problema ... ..	19
1.2.Formulación del problema .....	23
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problema específicos.....	20
1.3.Delimitación de la investigación . .....	23
1.3.1. Delimitación espacial.....	21
1.3.2. Delimitación temporal.....	21
1.3.3. Delimitación teórica.....	21
1.4.Justificación .....	25
1.4.1. Justificación practica.....	22
1.4.2. Justificación científica o teórica.....	22
1.4.3. Justificación metodológica.....	23
1.4.4. Justificación socioeconómica.....	23
1.5.Objetivo .....	26
1.5.1. Objetivo general.....	23
1.5.2. Objetivos específicos.....	24
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEORICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
2.1.Antecedentes.....	28

2.1.1. Antecedentes internacionales.....	25
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	27
2.1.3. Antecedentes locales.....	28
2.2.Marco teórico.....	34
2.2.1.Relaciones interpersonales.....	32
2.2.2. Habilidades comunicativas.....	40
2.2.3. Factores interpersonales.....	48
2.2.4. Trabajo en equipo.....	59
2.2.5. Eficiencia.....	60
2.3 Marco conceptual.....	64
CAPÍTULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÒN.....	67
3.1. Hipòtesis.....	68
3.1.1. Hipòtesis general.....	68
3.1.2. Hipòtesis específicos.....	68
3.2. Variables.....	69
3.3. Operacionalizaciòn de variables.....	70
3.4. Metodología.....	71
3.4.1. Enfoque.....	71
3.4.2. Tipo de estudio.....	71
3.4.3. Diseño de investigaciòn.....	72
3.5.Poblaciòn y muestra de estudio.....	73
3.5.1. Poblaciòn.....	73
3.5.2. Muestra.....	74
3.6. Técnicas e instrumentos de recolecciòn de datos.....	76
3.6.1. Técnica.....	76
3.6.2. Instrumento.....	77
3.7. Métodos de análisis de datos.....	77
CAPÍTULO IV PRESENTACIÒN DE RESULTADOS.....	78
4.1. Resultados de la investigaciòn.....	80
4.2. Contrastaciòn estadística de hipótesis.....	116
CAPÍTULO V.....	118
DISCUSIÒN.....	118
CONCLUSIONES.....	124
RECOMENDACIONES.....	127

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	128
ANEXOS .....	131

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema de diseño correlacional .....	71
Figura 2. Género de los trabajadores.....	78
Figura 3. Edad de los trabajadores.....	79
Figura 4. Tiempo que labora cada trabajador .....	80
Figura 5. Relaciones interpersonales.....	83
Figura 6. Dimensión 1: Habilidades comunicativas.....	86
Figura 7. Dimensión 2: Factores interpersonales.....	87
Figura 8. Desempeño laboral de los trabajadores.....	88
Figura 9. Dimensión 1: Trabajo en equipo.....	89
Figura 10. Dimensión 2: Eficiencia.....	90
Figura 11. ¿Usted considera que la comunicación dentro de la institución donde trabaja es adecuada?.....	91
Figura 12. ¿Usted considera que la comunicación que se da dentro de su grupo de trabajo es adecuada?.....	92
Figura 13. ¿Usted mantiene una conversación comprensible con sus compañeros de labor?.....	92
Figura 14. ¿Usted defiende sus ideas o puntos de vista sin alterarse en una conversación?.....	93
Figura 15. ¿A usted le interesaría saber por qué su compañero de trabajo está callado, molesto triste?.....	94
Figura 16. ¿Usted considera que su jefe le atiende sus necesidades laborales poniéndose en su lugar?.....	95
Figura 17. ¿Usted considera que primero, es escuchar en una conversación?.....	95
Figura 18. ¿Usted considera que existe una iniciación de escucharse entre compañeros y jefes en su labor?.....	96
Figura 19. ¿Usted teme, hacer mal las cosas que se le encarga y cuando lo miran se siente incomodo(a)?.....	97
Figura 20. ¿Usted para sentirse bien y ser feliz, no necesita tener dinero y ser muy inteligente?.....	98
Figura 21. ¿Usted se considera que tiene buena actitud?.....	98
Figura 22. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?....	99
Figura 23. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?..	100

Figura 24.¿Usted considera que existen conflictos en la institución donde laboara?.....	101
Figura 25.¿Usted considera que colaborar en la solución de los problemas en su trabajo es importante.....	101
Figura 26. ¿Usted realiza su tarea a gusto con sus compañeros de trabajo?.....	102
Figura 27. ¿Usted posee una personalidad competitiva en su trabajo?.....	103
Figura 28. ¿Usted considera que el ambiente donde trabaja es adecuada?.....	104
Figura 29. ¿Usted considera que el ambiente laboral es importante es importante para desempeñar su tarea?.....	104
Figura 30.¿Usted considera que su jefe coopera con todos sus compañeros de trabajo?.....	105
Figura 31. ¿Usted considera que trabajar en equipo es más satisfactorio?.....	106
Figura 32.¿Usted considera que la participación es importante en un trabajo de equipo?.....	107
Figura 33. ¿Usted considera que participar en todas las labores institucionales?.....	107
Figura 34. ¿Usted cuando logra sus metas en su trabajo se siente motivado?.....	108
Figura 35.¿Usted recibe incentivos y reconocimientos por hacer bien tus funciones laborales.....	109
Figura 36. ¿Usted utiliza adecuadamente los materiales asignados?.....	110
Figura 37.¿Usted considera que los equipoa e inmuebles de trabajo que tiene la institución están en buenas condiciones?.....	111
Figura 38. ¿Usted está de acuerdo con los objetivos de la institución?.....	111
Figura39.¿Usted considera que los objetivos de la institución te permite desarrollarte como persona y profesionalmente?.....	112
Figura 40. ¿Usted cumple con sus funciones laborales en el tiempo establecido?..	113
Figura 41.¿Usted considera que terminar sus tareas laborales anticipadamente trae beneficios?.....	114
Figura 42. ¿Usted considera que ser responsable es tener disciplina?.....	114
Figura 43. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?..	114

## ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Prueba de piloto de fiabilidad de la investigación.....	78
Tabla 2. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	79
Tabla 3. Género de los trabajadores.....	80
Tabla 4. Edad de los trabajadores.....	81
Tabla 5. Tiempo que labora cada trabajador.....	82
Tabla 6. Fiabilidad según Kunder Richardson.....	83
Tabla 7. Estadística de fiabilidad relaciones interpersonales y desempeño laboral...	83
Tabla 8. Estadística de fiabilidad de relaciones interpersonales.....	84
Tabla 9. Estadística de fiabilidad de desempeño laboral.....	84
Tabla 10. Tabla de frecuencia de relaciones interpersonales.....	85
Tabla 11. Tabla de frecuencia de habilidades comunicativas.....	86
Tabla 12. Tabla de frecuencia de factores interpersonales.....	87
Tabla 13. Tabla de frecuencias de desempeño laboral.....	88
Tabla 14. Tabla de frecuencia de trabajo en equipo.....	89
Tabla 15. Tabla de frecuencia de eficiencia.....	90
Tabla 16. ¿ Usted considera que la comunicación dentro la institución donde trabaja es adecuada?.....	91
Tabla 17. ¿ Usted considera que la comunicación que se dá dentro de su grupo de trabajo es adecuada?.....	91
Tabla 18. ¿ Usted mantiene una comunicación comprensible con sus compañeros de labor ?.....	92
Tabla 19.¿Usted defiende sus ideas o puntos de vista sin alterarse en una conversaciòn?.....	93
Tabla 20.¿A usted le interesaría saber por qué su compañero de trabajo esta callado, molesto o triste?.....	94
Tabla 21.¿ Usted considera que su jefe le atiende sus necesidades laborales poniéndose en su lugar? .....	94
Tabla 22.¿ Usted considera que primero, es escuchar en una conversación luego expresarlo?.....	95
Tabla 23.¿ Usted considera que existe una iniciación de escucharse entre compañeros y jefes en su labor?.....	96
Tabla 24. ¿Usted teme, hacer mal las cosas que se le encarga y cuando lo miran se siente incómodo (a)?.....	97

Tabla 25. ¿Usted para sentirse bien y ser feliz, no necesita tener dinero y ser muy inteligente?.....	97
Tabla 26. ¿Usted se considera que tiene buena actitud?.....	98
Tabla 27. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?.....	99
Tabla 28. ¿Usted considera que existe conflictos en la institución donde labora?.....	100
Tabla 29. ¿Usted considera que colaborar en la solución de los problemas en su trabajo es importante?.....	100
Tabla 30. ¿Usted realiza su tarea a gusto con sus compañeros de trabajo?.....	101
Tabla 31. ¿Usted posee una personalidad competitiva en su trabajo?.....	102
Tabla 32. ¿Usted considera que el ambiente donde trabaja es adecuada?.....	103
Tabla 33. ¿Usted considera que el ambiente laboral es importante para desempeñar su tarea?.....	103
Tabla 34. ¿Usted considera que su jefe coopera con todos sus compañeros?.....	104
Tabla 35. ¿Usted considera que trabajar en equipo es más satisfactorio?.....	105
Tabla 36. ¿Usted considera que la participación es importante en un trabajo de equipo?.....	106
Tabla 37. ¿Usted considera que participar en todas las labores institucionales es muy importante?.....	106
Tabla 38. ¿Usted cuando logra sus metas en su trabajo se siente motivado?.....	107
Tabla 39. ¿Usted recibe incentivos y reconocimientos por hacer bien tus funciones laborales?.....	108
Tabla 40. ¿Usted utiliza adecuadamente los materiales asignados por la empresa?.....	109
Tabla 41. ¿Usted considera que los equipos e inmuebles de trabajo que tiene la institución están en buenas condiciones?.....	109
Tabla 42. ¿Usted está de acuerdo con los objetivos de la institución?.....	110
Tabla 43. ¿Usted considera que los objetivos de la institución te permite desarrollarte como persona y profesionalmente?.....	111
Tabla 44. ¿Usted cumple con sus funciones laborales en el tiempo establecido?.....	112
Tabla 45. ¿Usted considera que terminar sus tareas laborales anticipadamente trae beneficios?.....	113
Tabla 46. ¿Usted considera que ser responsable es tener disciplina?.....	113
Tabla 47. ¿Usted es responsable con las funciones laborales asignadas por la institución?.....	114
Tabla 48. Correlación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral.....	115

Tabla 49. Correlación entre habilidades comunicativas y trabajo en equipo.....	116
Tabla 50. Correlación entre Habilidades comunicativas y la eficiencia.....	117
Tabla 51. Correlación entre factores interpersonales y trabajo en equipo.....	118
Tabla 52. Correlación entre factores interpersonales y la eficiencia.....	119

## ÍNDICE DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia de la instigación .....	132
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	134
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos .....	135
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	137
Anexo 5: Fotografías de la investigación .....	140
Anexo 6: Instrumento de recolección de datos .....	141

## RESUMEN

La presente tesis consideró como objetivo general determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.

Estudio que se ha desarrollado en base a los hechos correspondientes al año.2017. Corresponde al enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es de investigación básica, el diseño de investigación es no experimental y dentro del diseño no experimental, esta investigación es del tipo de diseño transeccional correlacional.

La población está conformado por todos los trabajadores que realizan labor operativa y administrativa, un total de 33 personas. El tamaño de la muestra es el total de la población, es decir todo los trabajadores que laboran en dicha institución, bajo el sustento teórico plasmado en la tesis, se tomó la misma cantidad que la población, acotadas a un margen de error del 5% y seguridad del 95%. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron han sido la encuesta y el cuestionario.

Una vez ejecutado el procesamiento de todos los datos, se obtuvo una fiabilidad de alfa de Cronbach de 0,896 que representa una excelente confiabilidad para su aplicación del instrumento de investigación. Asimismo, al contrastar la hipótesis general de la investigación, se obtuvo un valor sig.,000 nivel de significancia, que afirma a un nivel de confianza del 99% que, las relaciones interpersonales se relaciona de manera positiva alta en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.

El análisis de los resultados ha permitido cumplir con los objetivos. Se alcanzó brindar las conclusiones y recomendaciones. Ahora es imprescindible la toma de conciencia por parte de los implicados e impartir una relación armoniosa entre trabajadores.

Palabras claves:

Relación interpersonal, habilidad comunicativa, factores interpersonales desempeño laboral, trabajo en equipo, eficiencia.

## ABSTRACT

This thesis considered as a general objective to determine the relationship between interpersonal relationships and the work performance of workers in the company Hermes Armored Ships S.A. Andahuaylas branch office - 2017.

Study that has been developed based on the facts corresponding to the year.2017. Corresponds to the quantitative approach, the type of study is basic research, the research design is non-experimental and within non-experimental design, this research is of the transectional correlational design type.

The population is made up of all the workers who perform operative and administrative work, a total of 33 people. The sample size is the total of the workers who work in said institution, under the theoretical support expressed in the thesis, the same amount as the population was taken, bounded to a margin of error of 5% and 95% safety. The techniques and data collection instruments that were used have been the survey and the questionnaire.

Once the processing of all the data was executed, Cronbach's alpha reliability of 0,896 was obtained, which represents an excellent reliability for its application of the research instrument. Likewise, when contrasting the general hypothesis of the research, a value sig., 000 level of significance was obtained, which affirms at a level of confidence of 99% that, the interpersonal relationships are related in a positive way high in the labor performance of the workers in the company Hermes Transportes Blindados SA Andahuaylas branch office - 2017.

The analysis of the results has allowed to meet the objectives. The conclusions and recommendations were given. Now it is essential the awareness of those involved and impart a harmonious relationship between workers.

Keywords:

Interpersonal relationship, communicative ability, interpersonal factors, work performance, team work, efficiency.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulada: Relaciones interpersonales y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017, surge a partir de la poca importancia de su estudio, desde este punto de vista laboral, podemos afirmar que las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño del resto. En tal sentido existe una debilidad de relacionarse entre los empleados en dicha institución. El presente informe final de tesis consta de cinco capítulos establecidos en el siguiente orden:

Capítulo I: En este capítulo se hizo énfasis al problema de la investigación, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto general como las específicas; asimismo contiene la delimitación, justificación y los objetivos.

Capítulo II: Para darle una mayor solidez al presente trabajo, se desarrolló la fundamentación teórica, como los antecedentes, el marco teórico y conceptual. En este capítulo se ha considerado la hipótesis general y específica, las variables y su operacionalización.

Capítulo III: Se desarrolló toda la metodología de la investigación, la población, muestra, las técnicas e instrumento de recolección de datos y el método de análisis de los mismos.

Capítulo IV: Se presenta los resultados de esta tesis, y la contrastación estadística de la hipótesis planteada.

Capítulo V: En este capítulo se desarrolló la discusión, comparando los resultados de las hipótesis frente a las diversas teorías que otros autores sostienen en sus libros o en otras tesis similares a la investigación.

Finalmente se desarrolló las conclusiones y recomendaciones. De este trabajo se espera que sea de agrado y entendimiento del lector y que sirva como base para futuras investigaciones que se desarrollen en sus diferentes ámbitos.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

Las relaciones interpersonales comprenden las capacidades que tienen los individuos para desarrollarse integralmente con y a través de otro, con el propósito de llegar a encontrar sentido a sus vivencias sociales e individuales, buscando siempre la felicidad.

En tal sentido, el ser humano es en esencia es un ser social, que siempre necesita mantener relaciones grupales para poder sobrevivir, se puede decir que el proceso comunicacional es el más básico y vital importancia de toda las necesidades humanas a través del cual se expresan y se comunican actitudes y comportamientos.

En la actualidad a nivel mundial el término denominado relaciones interpersonales o también llamado relaciones humanas es de suma importancia su estudio, debido a que las organizaciones modernas pueden logran su éxito a través de las personas, en tal sentido debe existir una buena interacción entre compañeros de trabajo en sus distintas áreas que la organización tuviera.

Puesto que el comportamiento de los individuos en la organización muchas veces genera un ambiente inadecuado tanto como para ellos y para la organización, en tal razón ejerce una influencia directa en la conducta de los trabajadores que laboran en ella, por consiguiente, determina la forma en que el trabajador percibe y realiza sus funciones, su rendimiento, su productividad, sus logros personales y el grado de satisfacción que experimenta en la labor que desempeña.

También cabe mencionar, debido a que cada persona tiene sus propias creencias, habilidades, actitudes, personalidad, comportamiento y empatía, por lo tanto, la comunicación, sirve para expresar lo que sentimos, lo que necesitamos y lo que pensamos de los demás, para entender el mundo que nos rodea y también para conocer a las personas con las que nos relacionamos a diario en nuestra vida cotidiana.

En el ámbito nacional de la misma forma su estudio es de mayor importancia, debido a que, el problema de relaciones interpersonales es endémico, los medios de comunicación masiva dan cuenta a diario de esta situación, las relaciones interpersonales juegan un papel muy importante en cuanto al desarrollo integral de la persona.

A través de ellas dependerá mucho el crecimiento de muchas organizaciones que existen en nuestro país, gracias a la existencia de grandes y pequeño y medianas empresas ya sean públicas o privadas de distintos rubros al que se dedican apoyan al crecimiento de la sociedad, generan empleo por ende mejora la calidad de vida de las personas.

Es necesario e importante hacer énfasis que, las relaciones interpersonales son fundamentales para que las organizaciones logren sus objetivos a través de la combinación de las capacidades y los recursos individuales de las personas que la integran, por ello es necesario promover y conservar excelentes relaciones interpersonales que permitan incrementar la productividad de la organización.

Conceptualizando el término de las relaciones humanas y su importancia podemos indicar que todas las personas establecemos numerosas relaciones o formas de comunicarnos a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres de familia, nuestros hijos, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; de la misma manera compartimos necesidades, interés y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales.

De esta manera según la importancia y valiosa de su estudio de este concepto denominado relaciones interpersonales y desempeño laboral ,arribamos al objeto de estudio del presente trabajo de investigación, se desarrolla netamente en una empresa de traslado de valores, lo cual es denominado Hermes Transportes Blindados S.A., con la planta de instalación principal, Identificado con R.U.C. N° 20100077044, con domicilio real en avenida producción Nacional N° 278, Urbanización la villa, distrito de chorrillos, provincia de Lima, departamento de Lima, inicio sus operaciones en el año 1985, estando afiliada a Brink's Inc. empresa internacional que brinda servicios de transporte y procesamiento de valores y

dinero, con sede en Virginia, USA, con operaciones en más de 100 países. Inicialmente, brindó solo los servicios de traslado y custodia de valores en bóveda, y en la década de los 90 amplió sus servicios, brindando el servicio de procesamiento de dinero, recuento, selección y custodia de valores.

En los inicios la empresa Hermes solo contaba con 3 vehículos blindados y un reducido grupo de colaboradores, fueron los pioneros en brindar servicios de: Procesamiento de dinero, recuento, selección y custodia, su primera sucursal fue inaugurada en Huacho en 1990. por el año 1991 inauguran las sucursales de Arequipa e Ica, en 1992 inauguran Tacna y Cusco, 1993 Trujillo, 1994 Cajamarca, Chimbote y Chiclayo, 1998 se inaugura la sucursal de Huancayo y el año 2016 se inaugura el sucursal de Andahuaylas, Hermes es una entidad regulada por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones (SBS), siendo considerada dentro del marco regulatorio de Empresa de Transporte, Custodia y Administración de Numerario (ETCAN).

Adicionalmente es supervisado por la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC) y por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), para el manejo de armas y por su participación operativa en el traslado de valores a nivel nacional.

Actualmente la empresa Hermes cuenta con tres unidades de negocio a brindar servicios de traslado, de custodia y de procesamiento de dinero y valores, así como servicios de logística de documentos y otros, en todo el territorio nacional.

Unidad de Negocio de Logística de Valores posee 77% de ingreso y brinda los servicios de: traslado de valores a nivel local y de envíos aéreos; abastecimiento y mantenimiento de cajeros ATM; procesamiento de dinero, realizando el recuento, la autenticación y la clasificación de billetes y de monedas según el patrón del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

Unidad de Negocio de Logística de Canales que posee el 15.01 % de ingreso, brinda servicios a entidades financieras, empresas de servicios y empresas comerciales de: administración transaccional; outsourcing de posiciones de caja (cobro y pago a clientes finales o internos); y atención comercial, brindado soporte

ante reclamos, consultas y/o observaciones. A nivel nacional, administra alrededor de 230 agencias y 700 posiciones de caja de distintas empresas financieras y de servicios.

Unidad de Negocio de Logística de Documentos que posee el 7.97% de ingreso la Unidad de Logística de Documentos, brinda los servicios de; Servicio Integral de Mensajería (SIM), que consiste en el traslado local y nacional de documentos

En nuestra localidad de provincia de Andahuaylas también se encuentra instalada una de las sucursales de dicha institución, por lo cual no es ajena a esta situación, en relación a las relaciones interpersonales en la planta de procesamiento de valores de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas, se observó lo siguiente:

Primero: Que la investigación realizada está enfocada específicamente al problema de la interrelación entre los compañeros de trabajo, debido a que la estructura de la institución presenta ambientes muy cerrados en sus diferentes áreas, en razón a todo ello existe la debilidad de interacción, pues siempre urge la necesidad de comunicarse entre ellos mismos.

Segundo: la comunicación de las directivas de trabajo hacia el personal de la planta de procesamiento es rígida y vertical, de la misma forma la autonomía de los trabajadores es casi nula en la medida que la toma de decisiones proviene de los superiores jerárquicos, dejando aislado margen de acción a los colaboradores.

Tercero: las actividades laborales de la empresa, no fluye de manera efectiva en los empleados por tanto las funciones laborales y el tiempo que requiere cada actividad asignada para realizar por los trabajadores, tiende a disminuir el desarrollo de la organización.

La aplicación de la encuesta piloto que arroja dentro de la Planta de Procesamiento, existe una falta de comunicación la mayor parte son empleados de custodia de valores y cajeros, cuya función consiste en el conteo, clasificación y depuración de billetes y monedas, siendo esta tarea de alta responsabilidad, no es considerada lo óptimo en cuanto al desempeño laboral, debido a los factores mencionadas líneas arriba.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A., sucursal Andahuaylas – 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera se relaciona las habilidades comunicativas y trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017?

¿De qué manera se relaciona las habilidades comunicativas y la eficiencia de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017?

¿De qué manera se relaciona los factores interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017?

¿De qué manera se relaciona los factores interpersonales y la eficiencia de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017?

## **1.3. Delimitación de la investigación**

Una vez ya determinado cuál será la unidad de análisis, se inicia a delimitar la población que va a ser analizada y sobre la cual se pretende sistematizar los resultados una serie de especificaciones. Obtenidos. Así una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### **1.3.1. Delimitación espacial**

En cuanto al ámbito de estudio el presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Andahuaylas y específicamente se llevó a cabo en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A., actualmente se ubica en la av. José Gálvez N°425 Andahuaylas-Apurímac.

### **1.3.2. Delimitación temporal**

El proyecto de investigación titulada; relaciones interpersonales y el desempeño laboral se desarrolló su estudio en el periodo comprendido durante el año 2017.

### **1.3.3. Delimitación teórica.**

En el presente trabajo de investigación los conceptos principales de su estudio se han podido considerar como tema primordial las relaciones interpersonales y el desempeño laboral y por consiguiente se menciona sus dimensiones de las dos variables.

#### **Relaciones interpersonales**

- Habilidades comunicativas
- Factores interpersonales
- Comunicación asertiva
- Comunicación empática
- Apertura de escucha

#### **Desempeño laboral**

- Trabajo en equipo
- Eficiencia
- Ambiente de trabajo
- Cooperación
- Personalidad

## **1.4. Justificación**

Según, Hernández, Fernández, & Baptista (2014) sostiene el porqué de la investigación, explicando sus razones, por medio de la justificación debemos señalar que el estudio es necesario e importante. (p.40).

De la misma forma el presente trabajo de investigación se realiza tomando en cuenta los alcances del autor, Carrasco (2008) menciona, “que se considera varias clases de justificación, de acuerdo a la investigación que son”. (p.117)

El presente trabajo de indagación se dio por inicio y se finalizó teniendo en cuenta una interrogación, el por qué, de esta investigación es debido a que existe una debilidad en cuanto a las relaciones interpersonales en los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A., todo ello a causa de diferentes factores que afecta; a continuación se detallara las siguientes justificaciones.

### **1.4.1. Justificación practica**

El desarrollo de la investigación permite cumplir con los objetivos, así recomendar soluciones al problema suscitado en la institución, siendo indispensable la toma de conciencia por parte de los participantes; de esta manera se logrará impartir una relación agradable entre los trabajadores, lo cual conduce a su vez, en un beneficio a la parte usuaria, entre ellos, los trabajadores de dicha institución.

La difusión de los resultados causa un verdadero impacto positivo en la institución demostrando que es de suma importancia la comunicación.

### **1.4.2. Justificación teórica – científica**

Desde el punto de vista teórico, el siguiente trabajo de investigación estudiada toma como referencia la teoría y concepto de las relaciones humanas, desempeño laboral y para la descripción de los conceptos básicos se revisó múltiple y variada bibliografía de relaciones interpersonales.

Dicha descripción coadyuvará a utilizar los elementos teóricos con que se puede medir estas variables, en la cual se ensaya un concepto personal que de por sí constituye un modesto aporte a la teoría científica.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

Desde la perspectiva metodológica, esta investigación tiende la importancia para el cumplimiento de los objetivos establecidos, se acudirá al empleo de técnicas metodológicas y el diseño de los instrumentos correspondientes para medir las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, posee la validez y confiabilidad. Por ende pueden ser utilizados como referencia en otros trabajos de investigación similares, porque se realizó con fundamentos teóricos siendo, analizados por expertos en la investigación.

#### **1.4.4. Justificación socioeconómica**

Este presente trabajo de investigación no presenta utilidades ni recursos económicos para la sociedad, pero si se conoce los atributos de la variable estudiada las relaciones interpersonales y cómo repercute en el desempeño laboral de los trabajadores, en cuanto a los beneficios el presente trabajo de investigación coadyuva en cuanto a la comunicación interpersonal entre compañeros de trabajo.

### **1.5. Objetivo**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a. Establecer la relación entre habilidades comunicativas y trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.
- b. Establecer la relación entre habilidades comunicativas y eficiencia de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.
- c. Establecer la relación entre los factores interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.
- d. Establecer la relación entre los factores interpersonales y eficiencia de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Bolaños, (2015), En el trabajo de investigación titulado; “relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos en el distrito de institutos nacionales de educación básica cooperativa de la cabecera departamental Quetzaltenango”, llegó a las siguientes conclusiones:

- La incidencia que existe entre relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos en el distrito no es evidente, pues el nivel de interacciones entre los maestros y calidad de estos es buena, pues presentan valores teóricos como el respeto, la tolerancia, la escucha, presentan relaciones de amistad, tiene percepciones positivas de sí mismo y de los demás así como un buen nivel muy bajo pero aceptable, ya que están abiertos al diálogo, están conscientes que el acuerdo mutuo es una buena opción de solución de problemas, aunque la confrontación y la negociación la considera un tanto débil.
- Los niveles de relaciones interpersonales que manejan los maestros de los institutos de ciclo básico por cooperativa del distrito 090105 de Quetzaltenango, luego de analizar los resultados, cuadros, gráficas estadísticas y de hacer una discusión de los mismos se obtuvo como conclusión que están en un buen nivel, pues los docentes presentan características de buenas relaciones como la comunicación, óptimas percepciones, además están dentro de un tipo de clasificación amistosa y laboral, los estilos de relación son pasivos, y algunos son manipuladores, defienden sus derechos sin utilizar la violencia, consideran que la personalidad es un pilar fundamental dentro de las interacciones y sobre todo son positivos en el ejercicio de la profesión docente.

intervienen en el manejo de conflictos y es preocupante porque son mayoría los que se quedan al margen, esto al final podría causar graves consecuencias, ya que al pasar los años y los docentes acomodarse a los sistemas de comunicación podrían empezar a sacar aspectos rezagados que no se solucionaron anteriormente por haberse quedado en un rol de espectador en la mediación de conflictos.

Espinoza, (2014), En el trabajo de investigación titulado: “Análisis del grado de relación ente las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón”,llego a las siguientes conclusiones:

- Se ha diagnosticado la problemática en la institución educativa a través de la aplicación estudio e interpretación de la encuesta encontrándose que el 61% tiene serias deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, la misma que acrecienta el deterioro de las relaciones humanas.
- Se demuestra que quienes dirigen la institución la independencia americano motivan al personal y así lo demuestra el 61% encuestados, al señalar que la motivación es a veces lo que repercute en su autoestima, percibido carencia de lineamientos motivacionales en la institución.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Vasquez, (2015),En el trabajo de investigación titulado: “relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales,2015”,llego a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que existe asociación entre las relaciones interpersonales del Centro de Salud Morales-2015, obteniéndose el valor de 11.97 para el  $X^2$  calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, frente a  $X^2$  tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas.
- Los trabajadores del centro de salud Morales-2015, presentan como factor relevante de relaciones interpersonales la comunicación y trato en

un 34.00%, eso supone que se encuentran indicadores de relaciones interpersonales, confianza entre trabajadores, cierto nivel de comprensión, cariño y afecto.

- Los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, presentan como factor predominante de desempeño laboral la efectividad con un 46.00%, que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Por otro lado, el 30.00% representan el factor eficacia del desempeño laboral, que hace referencia a la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos surgidos para el cumplimiento de las metas.

Reyes Santos,(2016),En el trabajo de investigación titulado: “Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cajabamba – Agosto, 2016 “llego a las siguientes conclusiones:

- Siendo el objetivo general determinar el nivel de influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Cajabamba –Agosto 2016, se ha podido demostrar que existe influencia en un índice de correlación de 0.69142444, lo que significa que hay una correlación positiva media alta.
- La influencia de la dimensión manejo de conflictos de las relaciones interpersonales sobre el desempeño laboral tiene una correlación significativa al nivel 0.866, lo que significa que hay una correlación positiva media alta.
- La influencia en la dimensión empatía de las relaciones interpersonales sobre desempeño laboral tiene una correlación significativa al nivel 0.660, lo que significa que hay una correlación positiva media alta.
- La influencia de la dimensión Auto-Estima de las relaciones interpersonales sobre el desempeño laboral es significativa al nivel 0.680, lo que significa que hay una correlación positiva media.

- La influencia de la dimensión comunicación asertiva de las relaciones interpersonales sobre el desempeño laboral es significativa al nivel 0.820, lo que significa que hay una correlación positiva alta.

### **2.1.3. Antecedente local**

Leon, (2016), En el trabajo de investigación titulado: “las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad Territorial de Andahuaylas-2016. Llego a las siguientes conclusiones:

- La primera conclusión del presente trabajo de investigación frente al objetivo general, establece que la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad Territorial de Andahuaylas-2016. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de producto de haber operado estadísticamente las variables: las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, donde:
- Existe una relación positiva alta de 0.722 entre las variables, ello demuestra que si uno de ellos crece, la otra tiene el mismo comportamiento. Además los resultados esperados son fiables por que arrojan un nivel de alta significancia de 0.000 donde el error es menor a 1 % podemos precisar que las relaciones interpersonales a través de la motivación y comunicación moderada y el desempeño laboral a través de su eficiencia moderada y más eficiencia débil, determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo alto, entonces por la motivación, comunicación y eficiencia presentan de limitación en la eficacia.
- La segunda conclusión del presente trabajo de investigación frente al primer objetivo específico, establece que la relación entre la motivación y eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. De acuerdo al resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman, arrojó un valor de 0.513, lo que indica que hay una correlación positiva moderada, además los resultados

esperados son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0.002 donde el error es menor a 1 %.

- Es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas dimensiones, entre la motivación y eficiencia. Podemos precisar que la motivación a través de realización personal, reconocimiento a la aprobación, capacitación y satisfacción laboral regular y la eficiencia a través de las habilidades para solucionar problemas, grado de responsabilidad del personal, nivel de adaptabilidad del trabajador y la productividad regular determinaremos que esta asociación presenta un grado de relación positivo moderado.
- La tercera conclusión del presente trabajo de investigación frente al segundo objetivo específico, establece que la relación entre la comunicación y eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016, de acuerdo al resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman, arrojo un valor de 0.896, lo que indica que hay una correlación positiva alta, además los resultados esperados son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0.000 donde el error es menor a 1%.
- Es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas dimensiones, entre la comunicación y eficiencia. Podemos precisar que la comunicación a través de actitud, responsabilidad estrategia de comunicación y la barrera de comunicación regular y la eficiencia a través de habilidades para solucionar problemas, grado de responsabilidad del personal, nivel de adaptabilidad del trabajador y la productividad regular determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo alto.
- La cuarta conclusión del presente trabajo de investigación frente al tercer objetivo específico, establece que la relación entre la motivación y eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016, de acuerdo al resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman arrojo un valor de 0.621, lo que indica que hay una correlación positiva moderada, además los resultados

esperados son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0.000 donde el errores menor a 1%.

- Es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas dimensiones, entre la motivación y eficacia. Podemos precisar que la motivación a través de realización personal, reconocimiento a la aportación, capacitación y satisfacción laboral regular y la eficacia a través de nivel de calidad de trabajo, establecimientos de metas, cumplimiento de objetivos y la satisfacción del cliente regular determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo moderado.
- La quinta conclusión del presente trabajo de investigación frente al cuarto objetivo específico, establece que la relación entre la comunicación y eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas de Andahuaylas, 2016. De acuerdo al resultado obtenido del coeficiente correlación de Spearman arrojó un valor de 0.873, lo que indica que hay una correlación alta, además los resultados esperados son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0.000 donde el error es menor a 1%.

Huaman,(2016), En el trabajo de investigación titulado: “Relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016”, llego a las siguientes conclusiones:

- En relación al objetivo general de la investigación, sobre las relaciones interpersonales del personal de labor administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2016, se identificó cierta inconformidad de parte de los trabajadores en Cuanto a la comunicación a nivel laboral que existe entre compañeros de trabajo, ya que la personas encuestadas manifiestan que existe deficiencias en este aspecto, debido a que el trato y la relación que se tiene entre los compañeros no es adecuado, ya que existe ineficiencia por parte de ciertos trabajadores.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Relaciones interpersonales**

#### **a) Definición**

Dalton, Hoyle, & Watts, (2007), En toda la sociedad y en los ambientes laborales, los individuos siempre están en constante contacto con otras personas, con las que deben aprender a convivir en forma integral y tranquila. En el contexto laboral, las habilidades de relaciones humanas mejoran como es la eficiencia, proporciona la adaptación a los cambios en el logro de los objetivos organizacionales.

Cuando en una institución el ambiente de trabajo es adecuado y acogedor, entonces el personal se siente cómodo, todo ello repercute tanto para la persona y en su actividad laboral, obviamente, en la forma cómo se relaciona con los demás de sus compañeros. Para que siempre exista buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben desarrollar sus habilidades comunicativas, adquirir compromiso organizacional y tener dominio del estilo de liderazgo democrático mediante la práctica del respeto mutuo con los demás.

También podemos conceptualizar que las relaciones interpersonales son asociaciones de un periodo de largo plazo, lo cual se realiza entre dos o más individuos para realizar cualquier actividad, generalmente se caracterizan por interrelación recíproca entre dos o más personas, a la vez es un factor muy importante en cuanto a determinados ámbitos laborales; las cuales están involucrados los siguientes aspectos.

#### **b) Relaciones humanas**

Lozano Salazar, (s.f.), La teoría de las relaciones humanas se dio inicio a través de dar la prioridad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, todo ello comenzó con la aplicación de las diferentes técnicas y métodos inflexibles y científicos a los cuales los empleados tenían que someterse forzosamente.

Se refiere al estudio o mejoramiento de la interacción humana en sus diferentes contextos que cada uno de ellos se encuentra, cada persona posee su propia personalidad, actitud, aptitudes y no por el hecho de que cada uno de ellos tengan sus propios habilidades, formas de expresarse etc., Todo ello no se debe considerarse a las personas a ser aislados, sino todo lo contrario, es decir es estar siempre en contacto con otros individuos a quienes influyen y por ellos mismos son a la vez influidos y construirlos una interrelación armoniosa.

Las relaciones humanas en estos tiempos en cuanto a su estudio es de mayor énfasis para su análisis correspondiente, debido a que estudiar la interacción de la personas en diferentes ámbitos laborales en un determinado institución es indispensable y de mayor importancia, las cuales implican la capacidad de realizar las funciones laborales de la mejor forma con otras personas, tanto de forma individual y grupal, los cuales serán en beneficios de la organización.

Por lo tanto, todos los encargados tienen que ver mucho con las sus expectativas de los empleados y conocer sus diferentes habilidades que cada uno de ellos poseen, son importantes e iguales en todos los niveles de la administración. (Robbins & Coulter, 2010).

Las relaciones humanas específicamente estudian la interacción con los demás y se pueden desarrollarse en ambientes organizacionales, los cuales pueden ser formales o informales, estrechas o apartados, antagónicas o cooperativas, individuales o agrupadas (Dalton, Hoyle, & Watts, 2007).

Cabe mencionar también que en cada organización, son las personas la que siempre están realizando las tareas asignadas por los altos directivos de manejar toda las funciones laborales de la empresa, la cual se debe considerar a los empleados como elemento vital de importancia para el logro de los objetivos de la institución.

Entonces podemos indicar bajo estos conceptos mencionados que existe cuatro principales causas de las cuales se originó el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas continuación se detalla de cada uno de ellos.

### **1. Necesidad de humanizar y democratizar la administración**

Liberándola de las concepciones estrictas y mecanicistas de la teoría tradicional y adecuándola a las nuevas estándares de vida del pueblo estadounidense. En este caso la teoría de las relaciones humanas se consideró en un corriente netamente norteamericano dirijo a la democratización de las concepciones administrativos

### **2. El desarrollo de las llamadas ciencias humanas**

En específica las ciencias de psicología y la sociología, así como el desarrollo de la influencia intelectual y sus iniciales intentos de aplicación a la organización industrial.

### **3. Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y la psicología dinámica de kart Lewin**

Fueron fundamentales para la humanidad en la Administración. Elto Mayo es considerado como el precursor de la escuela; Dewey, indirectamente, y Lewin, de manera más directa, contribuyeron bastante a su concepto, de la misma forma también fue fundamental la sociología de Pareto, a pesar de que nadie de los autores del movimiento inicial tuvo contacto directo con sus obras.

### **4. Las conclusiones del experimento de Hawthorne**

Todo ello se llevó acabo entre en los años de 1927 y 1932 bajo la unión de Elton Mayo, pusieron en jaque los principales postulados de la teoría clásica de la administración.

## **c) Teoría de relaciones interpersonales**

### **1. Teoría de la penetración social (TPS)**

Realizada por Altman y Taylor. Afirman que las relaciones comprenden varios niveles de intimidad, de compensación o grado de penetración social, Esta enunciación se observa superior con las suposiciones que hay dentro de la teoría.

En síntesis todo estos indicios indican que existen unos niveles en las relaciones humanas y éstas desarrollan inicialmente de relaciones íntimas y no íntimas, durante este transcurso de avance pasan por un desarrollo metódico y previsible que posteriormente va a dar efecto a la suspensión de dicha relación. De convenio con Altman y Taylor, las relaciones no íntimas avanzan hacia la intimidad gracias al auto revelación. (1973).

Conceptualizando por los dos autores mencionados, indica que la penetración social es considerada como un tipo de relación afectiva en el cual las personas pasan de una comunicación superficial a una que es más íntima ( en caso de la intimidad supera en relación al aspecto físico),teniendo en cuenta en los aspectos intelectuales, emocionales, para poder llegar a dicha intimidad, deberán existir conductas no verbales y verbales, según Altman y Taylor, la interacción tiende variar demasiado en cuanto a su penetración. Mencionan que toda relación sigue siempre algún tipo de trayectoria en particular, planificada de una u otra forma. La TPS plantea un guía por etapas para el progreso de una relación:

#### **La etapa 1 es la orientación**

En esta etapa la persona se comporta de acuerdo a los estándares sociales y culturales que se le han instruido. (Revelar poco a poco).

#### **La etapa 2 es el interactivo afectivo exploratorio**

Mientras en esta etapa la persona indica más acerca de su "YO" interno. (Se muestra el efectivo temperamento).

### **La etapa 3 es el intercambio afectivo**

En esta etapa la persona indica más espontaneo y grato. El nivel de confianza se aumenta. (Responsabilidad y comodidad).

### **La etapa 4 es el intercambio estable**

Esta etapa la descubren que existen muy pocas relaciones. La franca expresión de emociones, ideologías y conductas. (Intimidad en bruto).

Esta teoría ha existido y es una de las más apropiadas y admitidas por los estudiosos de la información pero existen muy pocos teóricos que se oponen a algunas proposiciones; por ejemplo valerian Derelega y Stephen Margulis indican que la “autor revelación” no necesariamente depende simplemente del tiempo debido a que el temperamento de las personas siempre está en constante cambio.

Desde el punto de vista personal, la TPS. es una teoría muy útil y valiosa que es considerado un enfoque avanzado en relación al desarrollo de las relaciones, sin embargo, no tiende a tener en consideración sobre un aspecto muy importante que es la cultura. No es lo mismo las costumbres de cada individuo de oriente con respecto al occidente.

## **2. Teoría de la reducción de incertidumbre (TRI)**

Expresada por Berger y su estudiante Richard Calabrese a mediados de los años 70. su principal objetivo es el de la disminución de la incertidumbre durante la comunicación interpersonal.

La incertidumbre se comprende como una señal que establecemos lo que pensamos y apreciamos sobre otra persona. Al conocer a alguien por primera vez desconocido se crean una variedad de ciertas indecisiones en la mente como si esa persona especulara igual que yo, le gustara lo mismo que a mí, será bueno o mal amigo, será de actitud fuerte, será comunicativo o introvertido en fin muchas concepciones, etc.

### **La TRI también cuenta con varias premisas en las cuales se afirman que**

- Las personas siempre experimentan la incertidumbre a causa de la inseguridad y nerviosidad al conocer a una nueva persona.
- La incertidumbre es considerado como un estado desagradable y genera una incomodidad y tensión.
- La comunicación interpersonal se desarrolla a través de etapas como se ve en las **TPS**.

### **La comunicación es el principal medio para reducir la incertidumbre**

- **Proposición 1:** El nivel de inseguridad en una relación cae a medida que la cantidad de comunicación verbal incrementa.
- **Proposición 2:** Cuando tiende a crecer la expresividad no verbal de la similitud, reduce el nivel de inseguridad y recíprocamente.
- **Proposición 3:** El nivel más alto de indecisión en una relación incrementa el deseo de un individuo de examinar en la información de su vida.
- **Proposición 4:** La incertidumbre estimula bajos niveles de amistad en una relación inquieta a la comunicación.
- **Proposición 5:** La incertidumbre causa una alta tasa de igualdad en las personas.
- **Proposición 6:** Mientras más similitudes se aprecia en las personas entre ambas se reduce la incertidumbre
- **Proposición 7:** La incertidumbre tropieza el vínculo entre personas, por lo tanto se puede dar una disolución en la relación.

### **3. Teoría de intercambio social**

Propuesta por Thibaut y Harold Kelly. En esta teoría da a conocer acerca de los pronósticos que realizan las personas al interrelacionarse, se indican en la TRI. Las personas intentan deducir el costo y el beneficio de sus relaciones y por ende son capaces de preferir las acciones.

### **Entre sus principales premisas se encuentran**

- Los humanos buscan la recompensa y evitan el castigo. Estos son actos naturales
- Las escalas que los humanos utilizan para evaluar costos y recompensas varían en el tiempo y de una persona a otra.

Esta teoría se basa principalmente en el valor que las personas le dan a sus relaciones, la primordial crítica de esta teoría reside precisamente en eso, ya que no varía mucho el nivel de valoración que le da cada persona a sus relaciones.

#### **d) Importancia de Relaciones Interpersonales**

Reyes (2016) Señala que el mayor deseo de toda las personas es vivir en sociedad y cuya exigencia principal lo considera el de disfrutar de relaciones interpersonales de forma integro, En consecuencia, todo el mundo conoce muy bien de lo agradable y gustoso que es contar con buenas relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales, dentro de una comunidad o en una organización se consideran de mayor importancia debido a que solo al relacionarnos con la sociedad y compañeros de trabajo desempeñaremos de una manera extraordinaria con todas las actividades que realizamos a diario. Muchas veces como empleados tenemos esa oportunidad de mantener y ascender nuestro puesto de trabajo, para lo cual es necesario conocer y llevar a la práctica todas las habilidades sociales con el fin de vincular y mantener una interacción adecuada, por consiguiente nos permitan desenvolvemos con mayor eficacia en el contexto laboral.

Nuestra condición de ser netamente social nos concibe a estar sujetos a relacionarnos de forma constante, por tener ese vínculo con los demás muchas veces nos hace falta y urge la necesidad principal de toda las personas, sin entre estrecho contacto no podemos lograr a desarrollar una serie de actividades fructíferas que quisiéramos hacer en cualquier ámbito de la sociedad.

repetitivo, con el fin de corregir a alguien, pero no debemos hacerlo a gritos ni tampoco humillarlos y peor aún delante de una o varias personas. Por el contrario debemos indicarle todo sus aspectos positivos, solo así generamos un beneficio para las relaciones interpersonales.

## **2.2.2. Habilidades comunicativas**

### **a) Definición**

El termino habilidades comunicativas se conceptualiza como una forma de poder interrelacionarnos con los demás personas en ámbitos distintos con propósitos diferentes, con la finalidad de intercambiar decisiones, opiniones por consiguiente en la actualidad se considera una ventaja muy importante en las relaciones humanas y organizacionales, lo cual nos permite a estar más pendientes con el resto de las personas y ser parte de ese círculo de interacción unánime ya sea en nuestros trabajos, reuniones, compromisos u otras actividades que tuviéramos a tener durante el transcurso de nuestra vida diaria.

También se conoce como competencias comunicativas o habilidades lo cual se conciben como una serie de etapas lingüísticas que se desarrollan durante el transcurso de la vida de la persona, con el propósito de participar con mayor eficiencia y destreza en todo el ámbito de la comunicación, debido a que nos da la razón de poder reflexionar e decidir las diferentes causas que se pueden presentarse en el transcurso de vida laboral o personal, todo ello se manifestará en la sociedad entera donde actualmente vivimos en la era de la globalización.

Existen cuatro habilidades comunicativas primordiales a considerarse que le damos de uso a diario al expresarnos con los demás y los cuales son escuchar, conversar, escribir y estudiar. De los cuales se considera los dos primeros de mayor uso, pero por desgracia y por falta de interés son las que se dan de poca importancia, sin embargo cualquier habilidad comunicativa es capaz de llevar a la perfección mediante la práctica diaria que le damos. (Dalton, Hoyle, & Watts, 2007).

## **b) Habilidades interpersonales**

Las habilidades interpersonales son aquellas que nos permiten a desarrollar una buena comunicación con las demás personas con el fin de establecer un dialogo mucho más comprensible y concreto para poder decidir al momento de interactuar de un determinado tema, a continuación podemos mencionar una serie de habilidades interpersonales importantes a considerarse como tener talentos, buenas ideas, una educación distinta, destreza técnica.

- **Comunicación verbal**

La comunicación verbal una herramienta esencial para el intercambio de una serie de informaciones o mensajes lo cual se da entre dos o más personas, no es más que la utilización del lenguaje y los sonidos, todo ello sirve como un medio principal para expresar deseos, ideas, sentimientos entre otros lo que hace de suma importancia.

- **Comunicación no verbal**

Es una comunicación que se da a través de expresiones faciales y los gestos los cuales se demuestran mediante el lenguaje corporal, esto se conoce como (kinésica) y la distancia que intervine entre los comunicadores, estos pueden ser de manera intencional o no.

## **c) Comunicación**

La comunicación es un proceso sistemático que a uno le admite intercambiar y a indagación a través de un sistema habitual de símbolos, caracteres o conductas. A través de, él una persona emite mensajes a la otra persona. (Dalton, Hoyle, & Watts, 2007).

Menciona que, “La comunicación, en términos habituales, es un proceso por el cual una persona comunica un mensaje agrupado a través de un código , el cual es recibido quién luego de entender en parte o en totalidad, inicia a dar una contestación” (Louffat, 2010,p. 219).

Menciona que, “la comunicación es de mayor importancia de las indagaciones, la cual corrobora a los encargados de un determinado organización a lograr metas generales e individuales, iniciar y manifestar a cambios de la compañía, reorganizar sus actividades”. (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006, p. 421).

La comunicación es un componente secreto, porque los directores no trabajan con objetos, sino con una serie de informaciones de diferentes conceptos. Asimismo también con las cuatro funciones básicos de la administración, solo pueden marchar de la mejor manera es en la práctica mediante la comunicación. (Chiavenato, 2009,)

#### **d) Tipos de comunicación**

Louffat, (2010), “Menciona que la comunicación en cuanto a su direccionalidad organizacional puede adoptar diversas clasificaciones según la definición de los siguientes criterios” (p.220)

##### **1. Comunicación descendente**

En relación a la comunicación descendente que se comunican son aquellos que ocupan lugares principales en la categoría a los niveles bajos. (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006).

Menciona que, la comunicación descendente se transmite desde el nivel superior hasta un nivel menor, mayormente le dan uso todas aquellos empleados que son, gerentes, líderes de grupo con el fin de asignar metas, dar a conocer sus funciones acerca de los puestos que van a ocupar y explicar todo los procedimiento y políticas, las razones de toma de decisiones e indicar las situaciones que necesitan atender y brindar ejerciendo una retroalimentación en el desempeño de cada uno de los trabajadores. (Robbins & Jude, 2013, p. 339).

Menciona que, son aquellos mensajes emitidos de nivel jerárquico más

alto que es la directiva hacia los empleados, es decir, de arriba hasta abajo. Este estilo de comunicación vertical busca establecer empatía y un clima de trabajo agrupado para darle alternativas de solución a los inconvenientes de la organización. (Chiavenato, 2009, p.321).

## **2. Comunicación ascendente**

Con respecto al concepto se entiende que, “Se produce cuando un subordinado transmite un mensaje a un superior jerárquico” (Louffat, 2010, p. 220).

Afirma que, “la comunicación ascendente se realiza desde un nivel inferior del grupo. Se utiliza con el fin de brindar una retroalimentación a los directivos de la organización, de la misma manera le permite que los administradores tengan en cuenta los sentimientos de los subordinados hacia su puesto de trabajo, hacia sus compañeros de trabajo y a la comunicación en habitual” (Robbins & Jude, 2013, p.339).

Menciona que, la comunicación ascienden de las personas de los niveles más inferiores de la compañía hacia los superiores. Entre los medios de intercambio de un determinado información ascendentes más frecuentes están las cajas de propuestas, juntas de grupo, de apelación y quejas (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006, p.427).

## **3. Comunicación lateral**

La comunicación adyacente se dan entre los miembros del igual conjunto de trabajo, entre miembros de grupo de trabajo de la misma jerarquía, entre jefes del mismo categoría o entre cualquier personal semejante. (Robbins & Jude, 2013, p.339)

Menciona que, “Se produce cuando un funcionario transmite un mensaje a un colega de su mismo nivel jerárquico que se encuentra dentro de su unidad orgánica o en otra” (Louffat, 2010, p.221).

#### **4. Comunicación circular**

Se origina cuando un funcionario transmite un mensaje a otro funcionario y esto lo retransmite a otro funcionario, y así continuamente hasta que el mensaje complete el círculo, llegando al funcionario que lo había enviado por primera vez. (Louffat, 2010, p.221).

#### **e) Comunicación Asertiva**

La comunicación asertiva es considerada una habilidad importante que tiene el individuo para decir lo que entiende, sin agredir a los demás, es decir la persona debe saber cuál es la manera y forma de expresar apropiadamente su sentir en un parámetro de respeto y afecto, pero se debe distinguir lo que es real y contrario.

#### **Características de la comunicación asertiva**

Para que exista la comunicación asertiva, se debe tener en cuenta un conjunto de algunos elementos los cuales le caracterizan y todo ello tiene que ver mucho con los aspectos psicológicos a continuación se menciona.

##### **1. La postura corporal**

Al momento de expresarse el posicionamiento del cuerpo tiene que ser abierto sin ninguna obligación y que genera una confianza en el interlocutor, pues transmite un interés y sinceridad.

- **La gestualidad**

Cuando iniciamos a expresarnos ante un público es importante que exista un acompañamiento de gestos corporales, lo que nos enseña que al momento de transmitir el mensaje puede jugar a favor o en contra, a lo que decimos o distrayendo a los receptores.

- **La articulación**

Es una manera de pronunciar las expresiones que deseamos transmitir, lo más importante tiene ver mucho en el tono de voz esto es lo que incide bastante en la comunicación. Palabras entredichas, baja voz, pronunciación inadecuada, todo ello son un poco costoso de entender a lo que está diciendo el emisor, todo estos factores causan el desanime de escucharnos con mayor atención.

- **La reciprocidad**

Se debe tener en cuenta al momento de hablar y escuchar, es decir cuánto tiempo empleamos al realizar estas dos acciones mencionadas, para no incurrir en el riesgo de monologar.

#### **f) Comunicación Empática**

Comunicación empática es la tenacidad de ponerse en su lugar de la otra persona, es crear una correlación de sencillez, gentileza, claridad y de inducir su reacción, las personas que ha tenido la oportunidad de avanzar de comunicarse de forma empática con el otro poseen el don de saber percibir lo que sienten y piensan del resto; continuamente se comunicará de carácter correcto y dirá lo oportuno y en la forma debida.

La comunicación empática es considerada como una de las habilidades comunicativas más importantes para concebir las impresiones de los demás y tratarlos de una manera correcta, con gentileza. Esta capacidad es la pieza angular principal de la comunicación en el contexto laboral.

La comunicación empática se caracteriza de tener la capacidad de una persona para ponerse en la condición de la otra persona con el fin de poder comprender sus percepciones o imaginarse como es la vida para esa persona, sus sentimientos, sus reacciones y demás ,con la finalidad de ayudar a mejor las interrelaciones sociales.

#### **g) Apertura de Escucha**

La apertura de escucha es, “la capacidad de atender y escuchar es uno de

relaciones humanas muy concretas, escuchar es necesario en todo los niveles de la actividad por que obtiene beneficio específico cuando ascendemos en la rango organizacional” (Dalto, Hoyle, & Watts, 2007,p. 91).

Adler & Elmhorst, (2005), “indica que hay situaciones, ocasiones o algunos dificultades materiales nos tropiezan no escuchar debidamente clara y precisa de fortuna oportuna, podemos atacar y hacer prevalecer casi la mayoría estas restricciones fisiológicas”

## **1. Estilos para escuchar**

- **Orientado a la persona**

Indica “que los oyentes encaminados a los individuos que se inquietan más en establecer y mantener relaciones objetivas. Son perceptivos a los estados de coraje de los demás y cuestionan y responden a los efectos de los hablantes.” (Adler & Elmhorst, 2005, p.116).

- **Orientado a la acción**

Menciona que, los oyentes orientados a la acción, a diferencia de los orientados a las personas, están más interesados por las actividades en cuestión, su objetivo primordial es concebir los hechos y los pensamientos que están siendo informados.(Adler & Elmhorst, 2005).

- **Orientado al contenido**

Adler & Elmhorst, (2005), Menciona que. “los oyentes encaminados al contenido son los que evalúan. Siempre tienden a oír detalles y examinar un tema desde diferentes perspectivas, así como a los peritos y a otras fuentes confiables de datos” (P.118).

- **Orientado al tiempo**

Como lo indica su nombre, los oyentes orientados al tiempo concentran su provecho en la eficiencia. Piensan y consideran que el tiempo es una

mercadería insuficiente e importante y se inquietan ante los individuos que, en su opinión, lo dejan.

## **2. Tipos de escucha**

- **Escuchar la información**

Adler & Elmhorst, (2005), Afirma que. “En la mayoría de los trabajos, es este tipo es más común de las maneras de dar mayor atención, atendemos la información para concebir un vasto y una serie de variedad de mensajes de manera precisa” (p.123).

- **Escuchar para evaluar**

Menciona que en ocasiones se encuentra usted ante alguien que trata de convencerlo, la actitud adecuada que debe tener en cuenta es evaluar, cuáles son las razones, que tan exactos son las informaciones que detalla. (Adler & Elmhorst, 2005).

- **Escuchar para ayudar**

Menciona que. “Escuchamos para obtener información y ser críticos en beneficio propio. Sin embargo, en otras ocasiones escuchamos para ayudar al interlocutor.” (Adler & Elmhorst, 2005, p.28).

### **2.2.3. Factores interpersonales**

#### **1. Auto-Estima**

Indica que, “La autoestima es un rasgo más general y relativamente fijo, en tanto que otras variables del yo, como la autoeficacia, son más específicas de la situación y el contexto. No hay duda de que la autoestima juega un papel importante en la personalidad” (Luthans, 2008, p. 129).

La autoestima es cuando una persona se encuentra en diferentes

ámbitos y se considera cuan valiosa e importante, es decir las personas desarrollan y tienden a mantener en momentos, cambian sus sentires acerca de sus comportamientos, aptitudes, apariencia. Toda estas autoevaluaciones ordinarias refleja resultados a las personas y circunstancias, a éxitos y fracasos, así como las percepciones de otros.

## **2. Actitudes**

Indica que, las actitudes son un conjunto de juicios y apreciaciones que todos los individuos se manifiestan en un sentido real y malo. Lo cual que inciden en su conducta en correspondencia a otras personas, argumentos, hechos y cuestiones. Toda estas apreciaciones se respaldan en el valor de cada persona atribuye a principios aprendidos a lo largo de la vida. (Louffat, 2010).

Señala que las actitudes, son aquellos que determinan la conducta del ser humano porque están relacionados con la apreciación, el temperamento, el aprendizaje y la motivación. La actitud es un estado mental de alerta que está estructurado por la práctica, el cual ejerce una relación específica en la respuesta de cada persona. (Chiavenato, 2009, p.225).

Sugiere, "Tanto la personalidad como las actitudes son procesos complejos orientados cognitivamente. La actitud se define como una tendencia persistente a sentirse y comportarse de manera particular hacia algún objeto". (Louffat, 2010, p.183).

- **Componente cognitivo**

Indica que, "un componente cognitivo percibe los ideologías, las opiniones, el discernimiento la información que tiene el individuo" (Hellriege & Slocum, 2009, p.181)

- **Componente afectivo**

Indica, "que comprende el conocimiento, el saber la información, las

creencias, las opiniones, el estar documentado sobre cada asunto que se presente”, (Louffat, 2010, p.181).

- **Componente conductual**

Menciona que, “El cual comprende el lado de la sensibilidad, emoción, sentimiento en relación al asunto en referencia”, (Louffat, 2010, p.181).

### **3. Negociación y Conflictos**

#### **Definición de negociación**

Sostiene que la negociación es un transcurso por intermedio del cual, dos o más partes, de manera independiente y voluntaria, pretenden solucionar un determinado problema en dependencia a un asunto, tema, general o específica, investigando lograr beneficios más apropiadas y reales para satisfacer sus utilidades respectivos de manera equitativa. Entiéndase por conflicto las diferencias o disconformidades ocasionadas entre ambas partes. Se considera un aspecto clave para negociar es el conflicto, sino estuviese conflicto no habría negociación. (Louffat, 2010, p. 227).

Señala que, la negociación ocurre cuando hay dos o más partes personas o grupos contienden propuestas específicas para llegar a un acuerdo mutuo y aceptable para todos. Es un camino usual para solucionar los conflictos en las transacciones. Las personas negocian para llegar a acuerdos en muchas cosas (Adler & Elmhorst, 2005, p.367).

Hellriegel & Slocum,(2009) Menciona que, “La negociación es un proceso entre dos o más personas y grupos interdependientes, que perciben que tienden a obtener metas comunes y metas contrapuestas, utilizan para iniciar y discutir sus propuestas de un acuerdo”. (p.368).

### **4. Etapas del conflicto**

Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) Afirma “que existe unos

problemas se acrecientan y adquieren dimensiones iniciales casi al instante, lo más frecuente es que asciendan con el paso del tiempo.” (p.359).

- **Conflicto percibido**

Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) Afirma que “hay un conflicto percibido cuando por lo menos en un grupo se tiene conciencia de que ocurrieron acontecimientos o se dan situaciones que favorecen los conflictos abiertos”

Chiavenato (2009) existe un conflicto cuando ambas partes perciben que hay problemas y existe el suceso de interrupción. se trata del llamado conflicto latente: las partes piensan que existe en fuerza.

- **Conflicto sentido**

(Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) menciona que, La etapa que simboliza una incremento que implica reacciones emocionales, se “siente” en la forma de angustia, dureza y oposición.

- **Conflicto manifiesto**

Ivancevich, Konopaske, & Matteson,(2006) Menciona que, “En la que no solo se descubre y se considera, sino que se hace evidente. es decir, en la etapa revela ambas partes en conflicto se otorgan a un conducta beligerante”

Chiavenato, (2009) se ocasiona cuando el conflicto se pronuncia con un comportamiento de interrupción activa o indiferente de al menos una de las partes. se trata del llamado conflicto abierto, que se muestra sin disimulo entre las partes participantes.

- **Conflicto interpersonal**

Hellriegel & Slocum (2009) indica, “El conflicto interpersonal se muestra

cuando dos o más individuos aprecian que sus acciones, conductas y objetivos o metas favorecidas se confrontan. Como el caso de los conflictos intrapersonales, gran parte de conflictos interpersonales poseen su origen en uno de los tipo de conflicto o de roles” (p.360).

## **5. Estilos para manejar los conflictos interpersonales**

Hellriegel & Slocum, (2009) sostiene, “que las personas manejan los conflictos interpersonales de distintas manera y se presenta un modelo para comprender y comparar los cinco estilos para manejar este tipo de conflictos”(p.360).

- **Estilo evasivo**

Hellriegel & Slocum, (2009) Este estilo evasivo se refiere a una actitud que no es asertivo ni colaborativo. La persona utilizara este estilo para apartarse de los apuros, tienden a hacer caso omiso de las disconformidades o persistir en una posición imparcial. (p.360).

- **Estilo impositivo**

Este estilo impositivo se considera a conductas estables pero no mutualidades y simbolizan un planteamiento de gana-perder en un determinado conflicto o situación.

- **Estilo acomodaticio**

Hellriegel & Slocum, (2009) indica, el estilo acomodaticio se refiere a actitudes cooperativas y no asertivas. Algo acomodaticio puede simbolizar un acto liberal, una habilidad a extenso plazo para respaldar que otros cooperen o simplemente efectúen los deseo de otros.(p.360).

- **Estilo colaborador**

Hellriegel & Slocum, (2009) indica, “que el estilo colaborador se relata a claras comportamientos asertivas y colaboradoras. En cuanto al manejo

de los aprietos interpersonales se trata de la perspectiva gana- ganar. La persona que utiliza la contribución anhela extender los efectos en conjunto” (p.361).

- **Estilo conciliador**

Luthans, (2008) Los que tienen conflicto interpersonal atribuye continuamente la causa a un problema de personalidad o falla de la otra parte, y exponen que existe cuatro causas principales del conflicto interpersonal. (p.206).

## **6. Causas principales del conflicto interpersonal**

- **Diferencias personales**

Se menciona que, “nadie tiene puede tener la misma historia familiar, formación educativa, familiar y valores, las diferencias pueden ser una causa significativo de conflicto. Los disconformidades” (Luthans, 2008, p.259).

- **Deficiencia información**

Esta causa de conflicto brota de la falla de comunicación en la institución .es posible que ambas personas en conflicto usen diferente información o que una o ambas posean información errónea. (Luthans, 2008, p.260).

- **Incompatibilidad de papeles**

En cambio este tipo de conflicto interpersonal se debe tanto al conflicto del papel intrapersonal. Las organizaciones horizontales de hoy, los directores tienen tareas muy interdependientes. (Luthans, 2008, p.260).

- **Tensión ambiental**

Ya también este de tipo de conflicto incrementa en un contexto

estresante. En lugares caracterizados por insuficiencia o disminución de recursos, recorte de personal, coerciones competitivas o altos niveles de inseguridad, es posible que broten conflictos de todo tipo. (Luthans, 2008, p.260).

## **7. Personalidad**

Indica que, “La personalidad se refiere a aquellos esquemas de conducta perdurables y recurrentes y extienden a expresarse en una extensa variedad de situaciones” (Dubrin, 2008, p.17).

La personalidad podemos definir como un conjunto de atributos o características como; rasgos físicos, hereditarios y sociales que posee una persona y que lo hacen distinto en relación a otros. En toda la interrelación y la comunicación de todas estas características, colectivamente son las que establece la conducta de la persona.

### **2.2.4. Desempeño laboral**

#### **a) Definición**

El desempeño laboral es la representación real y recta, de la forma como un empleado desempeña en su puesto laboral, atendiendo a todo los detalles del cargo; es la eficacia del personal que realiza sus tareas asignadas dentro de la organización, la cual es importante para la organización. De la misma manera que es una actuación orientada a un resultado. (Chiavenato, 2007,p.254).

La evaluación del desempeño laboral se considera como una herramienta con fin de dirigir y supervisar al personal, este enlace se da entre el empleador y sus colaboradores a través de una comprensión mutua y un adecuado interacción a lo que se espera de cada uno de los personales y la forma en que ellos satisfacen sus necesidades primordiales, para lo cual es importante tener en cuenta de cómo se puede mejorar el desempeño de cada colaborador. De acuerdo a las diferentes variedades de problemas encontrados, la evaluación del desempeño es de importancia y se utiliza

para poder definir y desarrollar estrategia de desarrollo de las personas acorde a las necesidades esenciales de la empresa. Finalmente podemos indicar que la evaluación del desempeño del trabajador permite medir y analizar todo los resultados obtenidos de sus trabajadores.

Robbins y Jude (2013) menciona que, en la actualidad en las empresas, solo se dedican a evaluar la manera en que los colaboradores realizan sus funciones.

Robbins y Judge. (2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades laborales y estas incluyen una representación solamente del área de puesto de labor, sin embargo, las organización más grandes y con serie de tareas laborales más complejas son las que están más contactos con sus competencias y pues dentro de ello integran personas trabajando en mayor cantidad por lo tanto requieren más información para el cumplimiento de sus metas trazadas en un inicio.

Se puede mencionar también de que el desempeño de cada colaborador tiende a aportar muchísimo, debido a la acción que realiza el empleado cumpliendo con sus funciones asignadas en los horarios establecidos y en sus diferentes áreas funcionales que tuviera la institución, genera a un desarrollo empresarial. Por lo tanto es de mayor importancia para su evaluación de desempeño del talento humano, que ahora en la actualidad se considera como un recurso indispensable. Hoy en día se reconocen tres tipos esenciales de comportamiento que establecen en cuando al desempeño laboral.

- **Desempeño de las tareas**

Indica al cumplimiento de todas las obligaciones y las responsabilidades que fomentan a la elaboración de un servicio o un bien y realización de las tareas administrativas.

- **Falta de productividad**

Son aquellas acciones que perjudican de forma activa a la organización, podemos mencionar algunas conductas que son, mal uso de los materiales por los empleados, teniendo una irresponsabilidad frecuente en el cumplimiento de sus funciones, comportándose de manera agresivo con los compañeros de trabajo y también ausentándose de forma repetitivo a las reuniones institucionales, etc., es decir hay una serie de acciones malas que pueden hacer los empleados, los cuales no están en favor a la organización.

- **Civismo**

Se refiere a toda las actividades que apoyan al ambiente psicológico de la empresa, como ofrecer una ayuda al resto de las personas, no obstante que solicite proteger los objetivos organizacionales, es decir comunicarse con mayor respeto a nuestros compañeros de trabajo, realizar sugerencias que sean constructivas y expresar expresiones positivas sobre el lugar de trabajo.

## **b) Objetivos de la evaluación del desempeño**

Durante la evaluación del desempeño existen varios objetivos las cuales ayudan a lograr los objetivos planteados, se evalúa específicamente el desempeño de un colaborador de un determinado tarea que lo realiza como se menciona a continuación.

- **Resultado de las tareas individuales**

Los fines son considerados de mayor índole que los medios que se puede emplearse, por ende se debe y urge la evaluación por la administración de los resultados de toda la tarea del personal, como son la cantidad productiva por el empleado, los desechos generados y el coste por cada producto realizado de eficacia al realizar las actividades principales del puesto de trabajo.

- **Conductas**

En ocasiones es un poco dificultoso de atribuir en cuanto a los resultados específicos en relación a las conductas de las personas que están en el puesto de asesoría o que están desempeñando cargos, cuyas trabajos laborales llegan a ser integrante de un esfuerzo de grupo, en circunstancias es un poco difícil de identificar.

- **Rasgos**

Los rasgos de cada persona son aquellos que poseen menos relación en cuanto al desempeño laboral, en general al tener una buena actitud genera a los empleados a tener mayor confianza en sí mismo y así considerarse que son de confianza, en lugar de su trabajo, ser representativo dentro de la empresa.

**c) Evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño comprende y está sujeto a seguir una serie de paso para su correcta evaluación del desempeño de los empleados y registrar la evaluación y hacer una retroalimentación al empleado de la ejecución. (Daft & Marcic, 2010, p.340).

**d) Métodos de la evaluación del desempeño**

**1. Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas**

Chiavenato,(2007) Menciona que, son un conjunto de métodos llamados cotidianos de evaluación del desempeño del personal. Estas técnicas o métodos mencionados siempre tienden a variar de una organización a otra dependiendo al rubro que brinda, porque cada una de ellas suele a edificar su propio método para evaluar el desempeño de sus trabajadores. (249).

- **Escalas graficas continuas**

Son escalas en las cuales solo se precisan los dos puntos extremos

- **Escalas graficas semicontinuas**

Chiavenato, (2007) indica que el procedimiento es similar al método de escalas continuas, pero con la oposición de que, entre los puntos extremos de la escala (límite mínimo y máximo), se incluyen puntos intermedios con el fin de facilitar la evaluación.

- **Escalas graficas discontinuas**

Chiavenato, (2007) menciona que son escalas en las cuales la situación de sus marcas se ha establecido y manifestado anticipadamente, la persona encargado de evaluar tendrá que elegir una de ellas para valorar el desempeño del evaluado.

## **2. Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo**

Chiavenato, (2007) plantea que, “es un método de evaluación del desempeño que se basa en entrevistas por una persona especialista en la materia de la evaluación con el superior inmediato de los empleados, con las cuales se evalúa el desempeño de estos se registran las causas, los ocasiones y los atribuciones de tal desempeño” (p.257).

- **Evaluación inicial**

Es importante evaluar antes de que ingrese un empleado a laborar y cumplir con sus funciones, con alguna de estos métodos.

- **Análisis complementario**

Una vez ya definida toda la evaluación inicial del desempeño, en el cual cada trabajador es evaluado a fondo por medio de preguntas.

- **Planeación**

Una vez haber realizado y analizado, se realiza un procedimiento de acción para su correcto funcionamiento en el cual puede involucrar toda las funciones que va a cumplir durante su tarea laboral.

## 2.2.5. Trabajo en equipo

### a) Definición

Hellriegel & Slocum (2009) Un equipo está conformado por una cifra reducido de empleados con diferentes competencias secundarias comprometidos a cumplir con objetivos de un desempeño común.

### b) Tipos de equipo

No existe una regla de clasificar o estandarizar y describir los diferentes tipos de equipos; las diferencias se hacen por tamaño, constitución, nivel de organización, permanencia, objetivos y contribución exponencial al desempeño organizacional, con diferentes de estos distintivos categorizaremos las modalidades más significativas de equipos: los equipos de resolución de problemas, los equipos de investigación y desarrollo. (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006, p.336).

Dalto, Hoyle, & Watts, (2007), afirma “que en la actualidad existen muchos tipos de equipo en una determinado institución es posible que varios utilicen al mismo tiempo. A continuación se representa algunos” (p.207).

- **Los equipos de proyecto**

Son un conjunto de grupos que conforman para ejecutar un determinado proyecto en diferentes contextos en particular.

- **Los equipos de trabajo auto dirigidos**

Son los que equipos de trabajo que están en mayor periodo de tiempo sin que nadie les dirige, pues son las mismas personas que integran y ellos mismos están encargados de guiar e indicarse.

- **Los equipos de mejoramiento continuo**

Están enfatizados y ansias en progresar los procesos de manera perpetua. También se les conoce con el nombre de círculos de calidad o equipos kaisen.

### **c) Etapas del desarrollo de un equipo**

Hellriegel & Slocum (2009) Menciona “que los miembros del equipo que tienen grados altos de las siete competencias centrales que se representan a lo largo del libro podrían acelerar y alterar las etapas del desarrollo que se presentan a continuación” (p.332)

- **Etapa de formación**

En esta etapa de formación los encargados del equipo a menudo se reúnen con el fin de definir las metas, objetivos y a desarrollar procedimientos para desempeñar sus puestos correspondientes de la mejor manera que ellos mismos observan.

- **Etapa de tormentas**

Hellriegel & Slocum, (2009), indica que en esta etapa de tormenta se identifica por conflictos en relación a las conductas laborales, los primordiales relativas de las metas, quien es el grado de que, y la mira y la direcciona.

- **Etapa normativa**

Hellriegel & Slocum, (2009), en esta etapa los procedimientos, las conductas, evolucionan de manera que se colabora la información, se aceptan diferentes iniciativas y se hacen pruebas positivos por tomar decisiones que podrían exhortar un compromiso.

- **Etapa de desempeño**

Hellriegel & Slocum, (2009), indica que durante la etapa de desempeño los miembros del equipo manifiestan la categoría de seguridad y eficiencia con la que, todos juntos, pueden obtener resultados. Los miembros han admitido y entendido los roles de los miembros en lo individual.

- **Etapa de terminación**

En esta etapa de conclusión o terminación llegan a las conductas.

## **d) Motivación Laboral**

### **a. Motivación**

Menciona que, la motivación es una influencia que se da de forma interna y externa la cual estimula a la persona a comportarse y actuar de una manera distinta y procura de lograr un nivel de satisfacción que le consienta tener proporción emocional en su vida, tanto personal como profesional. Laboralmente conversando, el poder de conocer toda las estimulaciones de cada trabajador. (Louffat, 2010,).

Santrock, Francke, & Gonzales (2004) Afirma que “la motivación mueve a los individuos a comportarse, recapacitar y sentir en la forma en que lo crean. Él comportamiento motivado es activado.” (p.335).

La motivación, consiste en un proceso psíquico primordial. Junto a la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, podemos comprender es uno de elementos más significativos, en cuanto a la actitud de la persona. Interactúa con otros procesos mediadores y de la misma tiene que ver mucho el ambiente. Como sucede con los técnicas cognitivos, la motivación no se puede visualizar, Debido a que es un constructo dudoso que sirve para ayudarnos a entender el comportamiento del individuo. (Chiavenato, 2009, p.236).

### **2.2.6. Eficiencia**

Es una actualidad es muy valorada por las empresas e instituciones en el mundo de la globalización en donde existimos, por ende se valora en cuanto a este termina eficiencia que es la capacidad de equilibrar por la capacidad de hacer bien las acciones y a tiempo las cosas o responsabilidades.

Que se le asigne al empleado en sus funciones laborales y a utilizar óptima y pertinentemente los recursos materiales que se han sido asignados, es decir, a cumplir con sus objetivos en el tiempo que se propone.

La eficiencia también se puede conceptualizar, que es realizar un determinado actividad dando un uso adecuado los recursos que tiene la empresa a un costo menor lo cual conlleva a incrementar en el desarrollo.

## **Características de la eficiencia**

- La eficiencia tiende a hacer de los medios, procedimientos y métodos adecuados, debidamente bien planeados y de manera organizada con el fin de asegurarse al momento de emplear o utilizar los recursos disponibles hay está dispuesto para realizar una determinada tarea laboral en una organización.
- Otra característica de la eficiencia es que esta difícil de asumir esta, que medio va utilizar durante su desarrollo de la tarea y mas no por los fines como se culminara.
- La eficiencia se mide a través de la cantidad de recursos que haya utilizado en el procesamiento en un determinado producto, también cabe indicar que la eficiencia aumenta a medida que disminuyen los costos y todos los recursos utilizados durante su ejecución.
- También se relaciona con el uso de los recursos disponibles con el fin de obtener un bien u objetivo planeado.

### **2.3. Marco conceptual**

Según a diferentes autores que conceptualizan y mencionan que existen formas de conocer con sus diferentes términos como: marco de referencia, mapa teórico entre otros términos sin embargo son sinónimos, Por lo general en la actualidad los investigadores con el término, marco conceptual, en tan sentido podemos decir que cualquier investigación requiere de una sistematización y estructuración de algunos conceptos básicos, en la presente investigación se utilizó diferentes términos y definiciones durante su desarrollo.

En tal sentido se detalla las conceptualizaciones de los términos utilizados en el presente trabajo de investigación.

#### **Actitud**

La actitud es cuando un apersona se comporta de una manera distinta al resto y todo ellos le hace único. Estos pueden ser acciones positivas o negativas.

#### **Administrador**

Es aquella persona indica que tiene la función principal de llevar por un buen camino a todo sus subordinados como; guiando, capacitando acerca de sus funciones laborales que están ejerciendo en las diferentes áreas de la institución en mayor porcentaje sus tareas es planear, organizar, dirigir y por ultimo controlar.

#### **Apertura de escucha**

Primero es escuchar antes de emitir cualquier opinión durante un dialogo que se realiza en una institución con los demás personas. Solo así existe una comunicación recíproca y comprensible.

#### **Comunicación**

La comunicación es cuando entablamos un vínculo con los demás personas con el fin de intercambiar nuestras opiniones, formas de pensar todo ello se puede realizar de dos maneras esencial a través de comunicación verbal y no verbal.

### **Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva se da cuando aquel individuo se expresa o lo manifiesta su punto de vista de una forma clara, precisa y comprensible.

### **Comunicación efectiva**

Es un intercambio de información entre dos o más personas, pero dicha información tiene que ser expresado claro y comprensible, conciso y referido al tema.

### **Comunicación empática**

La comunicación empática es cuando una persona tiende a relacionarse con problemas o defectos de otra persona.

### **Comunicación ascendente**

Son mensajes emitidos de sus funciones que realizan diariamente los empleados hacia sus jefes, los cuales pueden ser quejas inquietudes consultas entre otras.

### **Comunicación descendente**

Son mensajes emitidos por los jefes de alto jerarquía hacia los subordinados, en este caso pueden ser un informe final de un proyecto, reunión, capacitación.

### **Cooperación**

Es cuando se desarrolla un determinado actividad en conjunto, es decir entre todos con la finalidad de poder lograr la meta propuesta inicialmente.

### **Confianza**

La confianza es cuando una persona tiene la percepción de la otra persona con mayor seguridad en las acciones que realizara, los cuales serán comprobados en el cumplimiento, responsabilidad de sus actos.

## **Relaciones interpersonales**

Es interactuar de una manera razonable en diferentes ámbitos que ellos se encuentren, ya sea en una institución laboral, la casa, una fiesta, deporte etc. Todo es vínculo que hay entre las personas a eso se le llama relaciones interpersonales.

## **Habilidades comunicativas**

Las habilidades comunicativas es una forma de poder interrelacionarnos con los demás en ámbitos distintos con la finalidad de intercambiar decisiones, opiniones.

## **Factores interpersonales**

Son un conjunto de atributos de personalidad que tienden a tener las personas, lo cual se muestran en la vida personal y en el ámbito laboral.

## **Trabajo en equipo**

Es una actividad de recíproca colaboración de todas las personas que conforman el equipo.

## **Desempeño laboral**

El desempeño laboral son todas las aquellas actividades o conductas evidenciadas en todo los trabajadores que son significativos para el logro de los objetivos y metas planteados en la organización.

## **Eficiencia**

Es una cualidad muy valorada por las empresas e instituciones, se la identifica por la capacidad de hacer bien y a tiempo las cosas o responsabilidades que se le asigne al trabajador.

## **Motivación**

La motivación es un impulso de la misma persona o a través de otra con el fin de que este pueda realizar cualquier actividad con mayor entusiasmo.

## **Personalidad**

La personalidad es una serie de características conformados ya sean físicas, biológicas y sociales, todo ello posee cada persona de forma distinta, y que lo hacen diferente y único respecto de los demás.

## **Relaciones humanas**

Significa la interacción social entre los seres grupos a través de acciones y actitudes que tienen, lo cual es importante formar parte de una interrelación.

## **Responsabilidad**

Es el grado de ser responsables con las obligaciones de un determinado tarea a cumplir en un tiempo establecido por otros que están a cargos de dirigir la tareas.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas - 2017.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- a. Existe una relación directa entre habilidades comunicativas y trabajo en equipo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas - 2017.
- b. Existe una relación directa entre habilidades comunicativas y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas - 2017.
- c. Existe una relación directa entre los factores interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas - 2017.
- d. Existe una relación directa entre los factores interpersonales y la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas - 2017.

### **3.2. Variables**

Una variable es una posesión que puede fluctuar, cuya diferenciación es susceptible de medirse y observarse, las variables adquieren valor para la indagación científica cuando llegan a asociarse con otras variables analizadas, es decir, si conforman parte de una hipótesis o una teoría. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014,p.105).

Indica que las variables se pueden describirse en dos clases: cualitativas o cuantitativas. Las variables cualitativas miden una cualidad del objeto de estudio en cada unidad experimental y promueven datos y se clasifican de acuerdo con las semejanzas o diferencias de clase; por lo tanto, con frecuencia se llaman datos categóricos, mientras las variables cuantitativas miden una cantidad numéricamente en cada unidad experimental.

#### **3.2.1. Variable 1:**

- Relaciones Interpersonales

#### **3.2.2. Variable 2:**

- Desempeño Laboral

### 3.3. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1 Relaciones Interpersonales	Dalto, Hoyle, & Watts, (2007), Afirma "las relaciones humanas estudian la interacción. Pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas".(p.2)	Las relaciones interpersonales se considera como un atributo que fluye entre las personas lo cual conlleva al entendimiento de la expresión que se realizan entre las personas.	Habilidades Comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Comunicación empática</li> <li>• Apertura de escucha</li> </ul>
			Factores Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto-estima</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Manejo de conflictos</li> <li>• Personalidad</li> </ul>
V2 Desempeño Laboral	Krieger,&Franklin,(2011), por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales. (p.93)	Se refiere al buen desempeño del empleado en un determinado área funcional realizando sus funciones laborales diarias.	Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Participación equitativa</li> <li>• Motivación</li> </ul>
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### **3.4. Metodología**

#### **3.4.1. Enfoque**

- Cuantitativa

El presente trabajo de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo razón por la cual solo, “Utiliza la recolección de todo los datos para examinar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el propósito de establecer modelos de comportamiento y probar teorías” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, p. 4).

#### **3.4.2. Tipo de estudio**

- Investigación básica

El presente trabajo de investigación desarrollado corresponde al tipo de investigación básica motivo que, “No posee propósitos aplicativos inmediatos, pues simplemente tiende a busca y ampliar de la misma forma enfatizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, 2008, p. 43).

#### **3.4.3. Diseño de Investigación**

- No experimental

Este presente trabajo de investigación pertenesces al diseño no experimental razón por la cual se precisa como aquella que cuya variable independiente carecen de manipulación intencional, y no tienen grupo de control, ni mucho menos experimental. Solamente analiza los hechos y fenómenos de la realidad después de la ocurrencia. (Carrasco, 2006, p.71).

- De tipo Transeccional o trasversal

Simplemente se recolecta información en un solo momento, en un periodo único. Su objetivo es describir variables y analizar su grado de asociación en un momento dado.

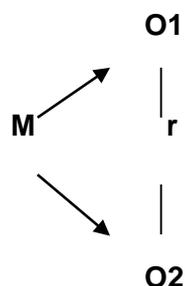
Dentro del tipo de diseño transeccional o transversal, esta investigación pertenece al diseño transeccional correlacional.

Menciona que, “Estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar, indagar y estudiar la incidencia de los hechos y fenómenos de la realidad, para conocer el nivel de influencia o ausencia que hay, busca establecer el grado de asociación entre las variables que se estudia (Carrasco, 2008, p.73).

En cuanto al alcance y tipología de estudio es descriptivo y el diseño es no experimental de tipo “transaccional Correlacional”, que busca describir y explicar la relación entre las variables planteadas en un momento dado.

La correlación mide la intensidad que podría existir la posible asociación entre las variables no continuas, y lo hace por medio de coeficientes, los cuales toman valores entre 0 y 1 para que exista la correlación positiva o directa, entre 0 y -1 para la correlación negativa o inversa. Cuanto más se aproxima el valor del coeficiente a cero, entonces hay menos relación entre las variable analizadas, y entre más se aproxima a 1, tiende a ser mayor la relación entre las variables estudiadas.

A continuación se muestra el esquema del diseño correlacional, considerado la siguiente estructura.



*Figura 1. Esquema de diseño correlacional*  
*Fuente: Carrasco, 2008, p.73*

Dónde:

**M** = Muestra.

**O<sub>x</sub>** = Observación de la V1 (Relaciones Interpersonales)

**O<sub>y</sub>** = Observación de la V2 (Desempeño Laboral)

**r** = Indica la posible relación entre las variables estudiadas

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Con respecto sobre la población, se entiende como, “El conjunto de todos los elementos que corresponden al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2008, p.73).

Para el presente trabajo de investigación se considera como población, al total de todos los trabajadores administrativos y operativos de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Sucursal Andahuaylas.

#### **3.5.2. Muestra**

Considera que, “la muestra es un pequeño fragmento que representa de la toda la población cuyas características primordiales son la de ser objetiva y reflejo fiel de ella, en tal sentido los resultados obtenidos en la muestra se puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (Carrasco, 2008, p.237).

En el presente trabajo de investigación se consideró a toda la población como muestra de estudio, debido a que solo consta de un conjunto de 33 elementos, los cuales son todo los trabajadores administrativos y operativos que laboran en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. por tal razón se va aplicar un muestreo no probabilístico intencional ya que la Población es todo.

**RELACIÓN DE TODO LOS TRABAJADORES SEGÚN EL GRUPO OCUPACIONAL**

Nº	NOMBRE COMPLETO	CÓDIGO	PUESTO	UNIDAD	DEPARTAMENTO	ÁREA
1	Alcarraz Mena, Rafael Blecker	029767	cajero intermitente	operaciones	Sucursal zona sur	Operaciones sucursal Andahuaylas
2	Alhuay Palomino Eduardo	026880	asistente	Riesgo y seguridad	Seguridad física de instalaciones	Seguridad y control de planta sucursal Andahuaylas
3	Arbieto Pinto, Marleny	019935	coordinador	Riesgo y seguridad	Seguridad física de instalaciones	Seguridad y control de planta sucursal Andahuaylas
4	Cárdenas romero, Yesenia luz Mery	028720	asistente	operaciones	Sucursal zona sur	Procesamiento sucursal Andahuaylas
5	Ccorisoncco Quispe, Santiago	026881	Guardia de instalación	Riesgo y seguridad	Seguridad física de instalaciones	Seguridad y control de planta sucursal Andahuaylas
6	Centeno Pariona, Miguel	028034	Guardia de instalación	Riesgo y seguridad	Seguridad física de instalaciones	Seguridad y control de planta sucursal Andahuaylas
7	Centeno suaña Helard Liborio	4917	supervisor	Administración	Sucursal zona sur	Administración de sucursal Andahuaylas
8	Córdova Rivas Víctor Martín	029768	cajero intermitente	operaciones	Sucursal zona sur	Operaciones sucursal Andahuaylas
9	Chiquillan Leyva Katherin	29836	Cajero	operaciones	Sucursal zona sur	Procesamiento sucursal Andahuaylas
10	Espinosa Taipe Jesús	029706	Guardia de instalación	Riesgo y seguridad	Seguridad física de instalaciones	Seguridad y control de planta sucursal Andahuaylas
11	Flores Silvera Rudy	030380	Guardia de instalación	Riesgo y seguridad	Seguridad física de instalaciones	Seguridad y control de planta sucursal Andahuaylas
12	Gamboa Arenas Ruty	028861	asistente	operaciones	Sucursal zona sur	Procesamiento sucursal Andahuaylas
13	Gonzales Quispe Julián	026868	Oficial de traslado	operaciones	Sucursal zona sur	Traslado de valores sucursal Andahuaylas
14	Huacasi Humpiri Verónica Soledad	029461	Cajero	operaciones	Sucursal zona sur	Procesamiento sucursal Andahuaylas
15	Huamán Guizado Irma	030710	cajero intermitente	operaciones	Sucursal zona sur	Operaciones sucursal Andahuaylas
16	Huaraca Huasco Wilman	028907	cajero intermitente	operaciones	Sucursal zona sur	Operaciones sucursal Andahuaylas
17	Huauya Torres Misael Jhuniór	025874	Oficial de traslado 1rf	operaciones	Sucursal zona sur	Traslado de valores sucursal Andahuaylas
18	Lazo Human Amanda	030360	Cajero	operaciones	Sucursal zona sur	Procesamiento sucursal Andahuaylas
19	Leguía Silva Silvia	030358	Cajero	operaciones	Sucursal zona sur	Procesamiento sucursal Andahuaylas
20	Machacca Gonzales Zayda	024429	auxiliar	operaciones	Sucursal zona sur	Operaciones sucursal Andahuaylas
21	Moreno Alarcón Rony Mark	028031	Oficial de traslado 1ub	operaciones	Sucursal zona sur	Traslado de valores sucursal Andahuaylas
22	Ontón Zamora benjamín	028584	Oficial de traslado 1	operaciones	Sucursal zona sur	Traslado de valores sucursal Andahuaylas
23	Orosco Leguía Kely	028912	cajero intermitente	operaciones	Sucursal zona sur	Operaciones sucursal Andahuaylas
24	Palomino Medina Rosmery	028908	cajero intermitente	operaciones	Sucursal zona sur	Operaciones sucursal Andahuaylas
25	Pariona Gutiérrez Eder	028030	Guardia de instalación	Riesgo y seguridad	Seguridad física de instalaciones	Seguridad y control de planta sucursal Andahuaylas
26	Pérez Soca Dalmiro	028033	Oficial de traslado 1ub	operaciones	Sucursal zona sur	Traslado de valores sucursal Andahuaylas
27	Picota Mori Segundo Rafael	030411	conserje	operaciones	Sucursal zona sur	Operaciones sucursal Andahuaylas
28	Ramírez Heredia Wilmer León	018327	coordinador	operaciones	Sucursal zona sur	Traslado de valores sucursal Andahuaylas
29	Raymondi Quispe Moisés Arturo	028029	Oficial de traslado	operaciones	Sucursal zona sur	Traslado de valores sucursal Andahuaylas
30	Romero Oscorima Nelson Beltran	026870	Oficial de traslado 1rf	operaciones	Sucursal zona sur	Traslado de valores sucursal Andahuaylas

31	Rojas Ccollcca Jaime Isais	29705	Guardia de instalación	Riesgo y seguridad	Seguridad física de instalaciones	Seguridad y control de planta sucursal Andahuaylas
32	Taipe Zevallos Jerson	030682	cajero intermitente	operaciones	Sucursal zona sur	Operaciones sucursal Andahuaylas
33	Valdez Jaccya Rene	029502	Guardia de instalación	Riesgo y seguridad	Seguridad física de instalaciones	Seguridad y control de planta sucursal Andahuaylas

Fuente: Elaboración propia

### 3.5.2.1. Determinación del tamaño de la muestra mediante la tabla de error

Menciona que, “La tabla de error establece uno de los instrumentos más prácticos y utilizados en la investigación científica para el tratamiento de la población y la muestra; más concretamente, para establecer el tamaño de la muestra o deducir cuántos elementos de la población deben ser tomados para establecer la muestra” (Carrasco, 2008,p.245).

Afirma que este método, “precisa qué cantidad tomar cuando la población son pocas. Si la población es menos de 500 debe tomarse como muestra una cantidad igual o más de la mitad de la población, para cualquier margen de error” (Carrasco, 2008, p.245).

Por tal razón es que se ha podido establecer la muestra de la presente investigación, siendo la misma cantidad que la población representada por 33 trabajadores entre administrativos y operativos, con margen de error del 5% y seguridad del 95%.

## 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.6.1. Técnica

- **La encuesta**

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta, por la cual, “se considera una técnica muy usual e importante para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se logra” (Carrasco, 2008).

Por consiguiente , “La encuesta puede considera como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de un conjunto de datos recopilados, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos involucrados que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo que realiza el investigador ” (Carrasco, 2008).

- **Observación directa**

La observación directa también se considera como técnica dentro de la investigación científica, consiste en observar detenidamente el fenómeno, con el propósito de tomar información y registrarla para luego realizar un análisis, a todos los implicados en la investigación.

### **3.6.2. Instrumento**

- **El cuestionario**

Para el presente trabajo, se empleó como instrumento de investigación el cuestionario, motivo que, “Es una herramienta de investigación social más utilizada cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, a través de la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (Carrasco, 2008).

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

- **Tratamiento estadístico**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó un software estadístico que fue útil y necesario para el procesamiento de todo los datos que se obtuvieron, de la aplicación del cuestionario de las encuestas que previamente han sido resueltas por todo los trabajadores administrativos y operativos de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. del sucursal Andahuaylas.

- **SPSS V22 (Statistical Package for the Social Sciences)**

Indica acerca de, “SPSS facilita crear un archivo de datos en forma ordenada y estructurada un conjunto de base datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas. A pesar de que existen otros programas que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos, SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otro software” ( Castañeda, Cabrera , Navarro , & Vries).

- **Alfa de Cronbach**

El alfa de Cronbach es un proceso en el cual se validan si los ítems están bien formuladas, se utilizó en el presente trabajo de investigación, la cual han sido en base al resultado que se obtuvo de un análisis de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, según la tabla de Kuder Richardson, para lo cual se ha utilizado el programa estadístico SPSS V22.

**Tabla 1**

*Prueba piloto de la investigación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	32

*Fuente: Elaboración propia*

- **Distribución de frecuencias**

Indica que, “una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones de una variable ordenada en sus respectivas categorías” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014,pàgs.282-283).

Observado la ejecución y obteniendo los resultados del programa de SPSS V22, se considera que las frecuencias relativas son los porcentajes (%) de casos en cada categoría y la frecuencia acumulada son los que se va acumulando en cada categoría, desde la más baja hasta la más alta.

- **Coefficiente de correlación Rho de Spearman**

Menciona que, “Los coeficientes rho de Spearman, es simbolizado como rs, son considerados medidas de correlación para variables estudiadas en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías).

Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014,p.322).

Teniendo en consideración la definición acerca del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en el presente trabajo de investigación se consideró como prueba de valor, a continuación se muestra la siguiente tabla de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 2**

*Coefficiente de correlación de Rho Spearman*

valor	significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-.9 a -.99	Correlación negativa muy alta
-.7 a -.89	Correlación negativa alta
-.4 a -.69	Correlación negativa moderada
-.2 a -.39	Correlación negativa baja
-.01 a -.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
.01 a .19	Correlación positiva muy baja
.2 a .39	Correlación positiva baja
.4 a .69	Correlación positiva moderada
.7 a .89	Correlación positiva alta
.9 a .99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y alta

*Fuente: Elaboración propia*

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados de la investigación

##### 4.1.1. Datos generales

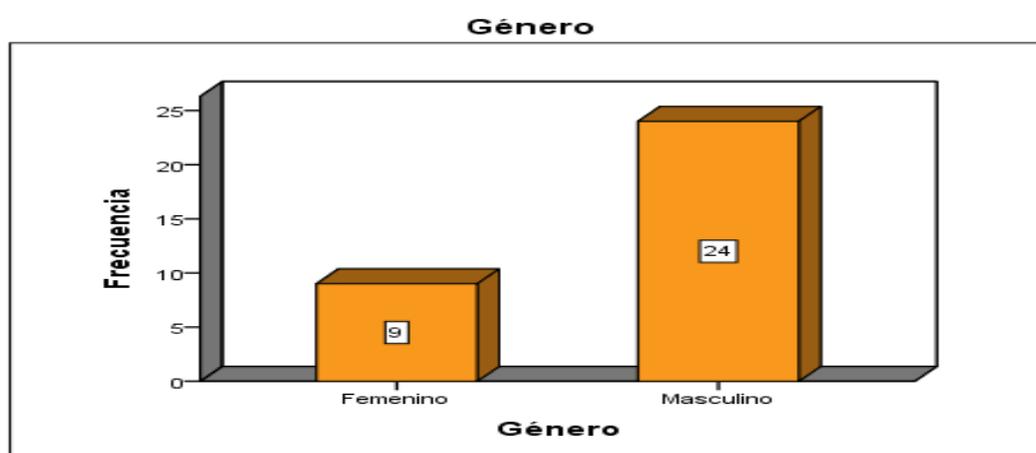
A continuación se muestra todos los resultados que se logró a obtener de haber aplicado el instrumento de investigación validada por los expertos.

**Tabla 3**

*Género de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	9	27,3	27,3	27,3
	<b>Masculino</b>	<b>24</b>	<b>72,7</b>	<b>72,7</b>	<b>100,0</b>
	Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



**Figura 2.** Género de los trabajadores

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

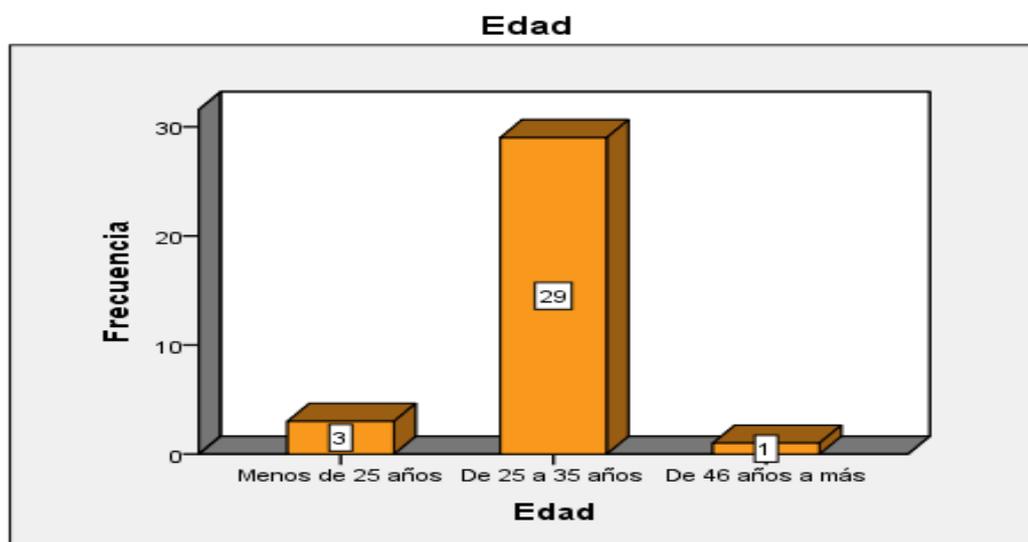
Según la tabla 3 y figura 2 nos indica que en esta institución, de los 33 trabajadores encuestados el 72,3% que representa 24 varones y el 27,3% que representa a 9 mujeres, quienes vienen laborando en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas. Los resultados estadísticos obtenidos nos muestran que en esta institución predomina el sexo masculino.

**Tabla 4**

*Edad de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 años	3	9,1	9,1	9,1
	De 25 a 35 años	29	87,9	87,9	97,0
	De 46 años a más	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



*Figura 3. Edad de los trabajadores*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

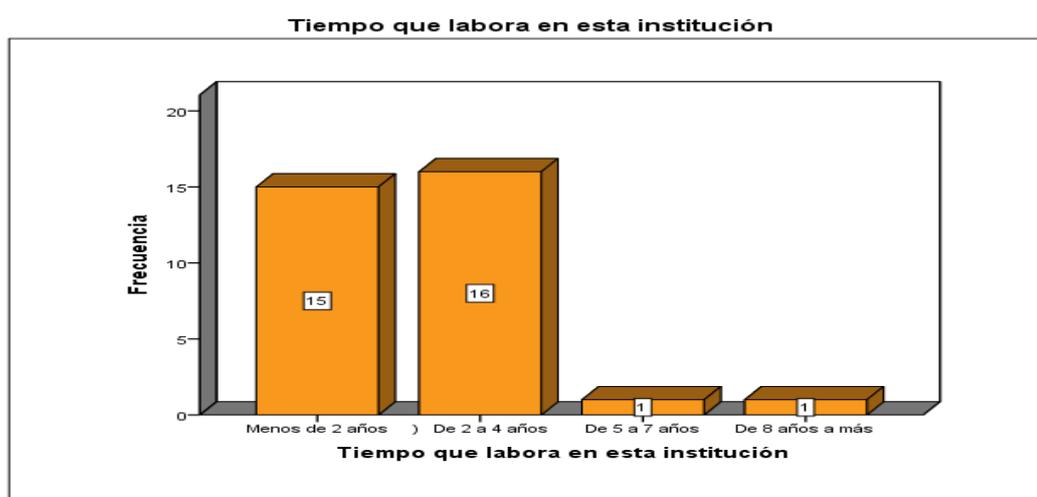
Según la tabla 4 y figura 3 se evidencia que en esta institución, de los 33 trabajadores encuestados el 87,9% que representa a 29 trabajadores que tienen entre 25 a 35 años de edad; seguido de un 9,1% que representa a 3 trabajadores y finalmente 1 trabajador tiene más 46 años de edad, Los resultados estadísticos obtenidos nos muestran que en esta institución hay más trabajadores que tienen entre 25 a 35 años de edad.

**Tabla 5**

*Tiempo que labora cada trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 2 años	15	45,5	45,5	45,5
	<b>De 2 a 4 años</b>	<b>16</b>	<b>48,5</b>	<b>48,5</b>	<b>93,9</b>
	De 5 a 7 años	1	3,0	3,0	97,0
	De 8 años a más	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



*Figura 4. Tiempo que labora cada trabajador*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

Según la tabla 5 y figura 4 se evidencia que en esta institución, de los 33 trabajadores encuestados, 15 llevan menos de 2 años laborando; 16 de ellos están entre 2 a 4 años; 1 está entre 5 a 7 años y 1 también van trabajando más de 8 años. Los resultados estadísticos obtenidos nos muestran que en esta institución hay más trabajadores que tienen entre 25 a 35 años de edad.

#### **4.1.2. Fiabilidad (Alfa Cronbach)**

El alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, según tabla de Kuder Richardson que se muestra a continuación.

**Tabla 6***Fiabilidad según Kunder Richardson*

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

*Fuente: Elaboración propia***Tabla 7***Fiabilidad (V1-V2: Relaciones interpersonales y desempeño laboral)*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>,896</b>	,896	32

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

Respecto a la tabla N° 7, se puede apreciar la fiabilidad y consistencia del instrumento de las 2 variables de la investigación, de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kunder Richardson, el valor obtenido es de **,896** y se ubica en un rango de valor de ,72 a ,99. El resultado obtenido representa excelente confiabilidad, por ello es aplicable el siguiente instrumento de investigación en el presente trabajo.

**Tabla 8***Estadística de fiabilidad (V1: Relaciones interpersonales)*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>,783</b>	,783	16

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

Respecto a la tabla N° 8, se puede apreciar la fiabilidad y consistencia del instrumento de la variable 1 de relaciones interpersonales, de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson, el valor obtenido es de **,783** y se ubica en un rango de valor ,72 a ,99. Por consiguiente este resultado representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación en el presente trabajo.

### **Tabla 9**

*Estadística de fiabilidad (V2: Desempeño laboral)*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,860</b>	<b>,860</b>	<b>16</b>

*Fuente: SPSSV22, Elaboración propia*

Respecto a la tabla N° 9, se puede apreciar la fiabilidad y consistencia del instrumento de la variable 2 de desempeño laboral, de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson, el valor obtenido es de **,860** y se ubica en un rango de valor de ,72 a ,99. Por consiguiente este resultado representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación en el presente trabajo.

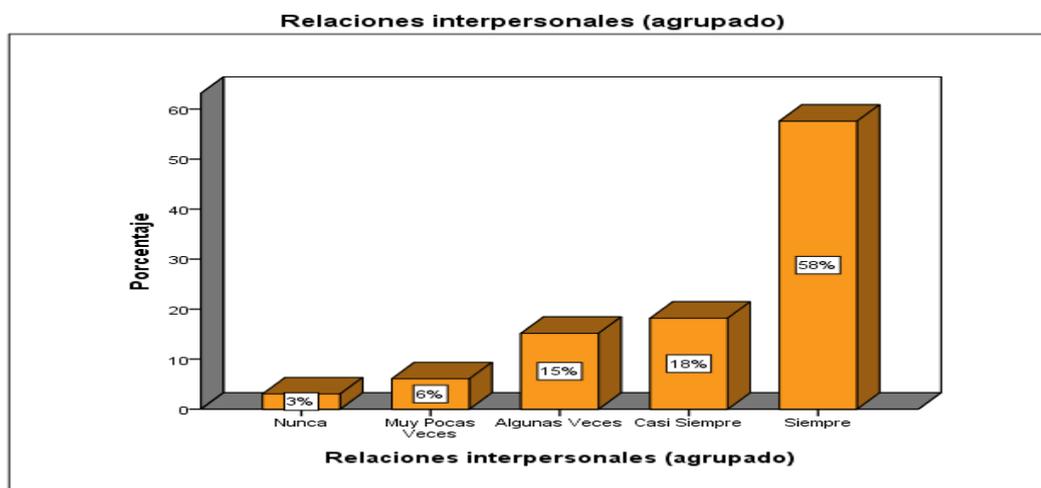
### 4.1.3. Distribución de frecuencias

**Tabla 10**

*Tabla de frecuencia (V1: Relaciones Interpersonales)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,0	3,0	3,0
	Muy pocas veces	2	6,1	6,1	9,1
	Algunas veces	5	15,2	15,2	24,2
	Casi siempre	6	18,2	18,2	42,4
	<b>Siempre</b>	<b>19</b>	<b>57,6</b>	<b>57,6</b>	<b>100,0</b>
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia



**Figura 5.** Relaciones interpersonales

Fuente: SPSS V22, Elaboración

Según la tabla N°10 y figura 5, se puede apreciar los resultados obtenidos en base a los interrogantes planteadas y resueltas por todo los trabajadores de forma personal. En conclusión podemos indicar que 58% de los trabajadores respondieron siempre y en un mínimo de 3% nunca de los 16 preguntas formuladas en cuanto a la variable 1 de relaciones interpersonales, es decir 19 trabajadores indican que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo se existe y se viene dándose siempre en esta institución, solo 1 trabajador menciona nunca y 13 trabajadores indican, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre.

**Tabla 11**

*Tabla de frecuencia (V1 -D1: Habilidades comunicativas)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,0	3,0	3,0
	Algunas veces	9	27,3	27,3	30,3
	Casi siempre	2	6,1	6,1	36,4
	<b>Siempre</b>	<b>21</b>	<b>63,6</b>	<b>63,6</b>	<b>100,0</b>
	Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



*Figura 6. Dimensión 1: Habilidades comunicativas*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

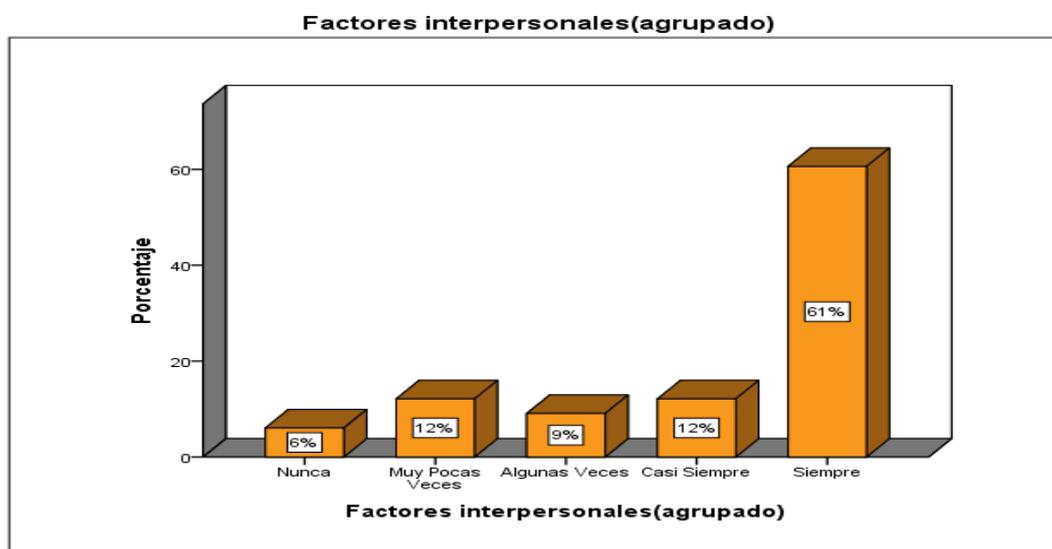
Según a tabla N°11 y figura 6, se puede apreciar los resultados obtenidos en base a los interrogantes planteadas y resueltas por todo los trabajadores de forma personal. En conclusión podemos indicar que 64% de los trabajadores respondieron siempre y en un mínimo de 3% nunca, de las 8 preguntas formuladas en cuanto a la variable 1 de la dimensión 1 de las habilidades comunicativas, es decir 21 trabajadores mencionan que la interacción entre compañeros de trabajo se existe y se viene dándose siempre en esta institución. , solo 1 trabajador menciona nunca y 11 trabajadores indican, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre

**Tabla 12**

*Tabla de frecuencia (V1 – D2: Factores interpersonales)*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	Muy pocas veces	4	12,1	12,1	18,2
	Algunas veces	3	9,1	9,1	27,3
	Casi siempre	4	12,1	12,1	39,4
	<b>Siempre</b>	<b>20</b>	<b>60,6</b>	<b>60,6</b>	<b>100,0</b>
	Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



*Figura 7. Dimensión 2: Factores interpersonales*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

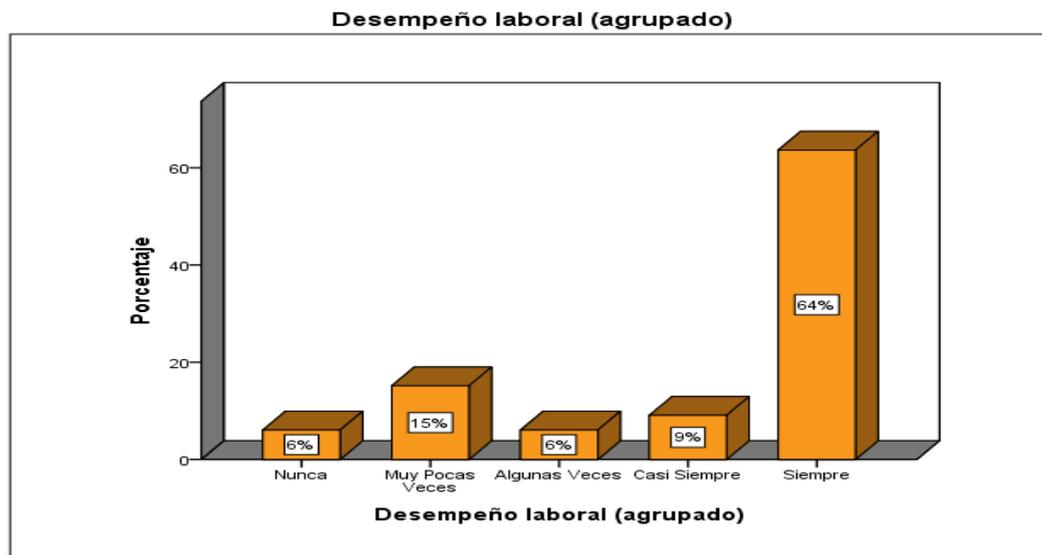
Según a tabla N°12 y figura 7, se puede apreciar los resultados obtenidos en base a los interrogantes planteadas y resueltas por todo los trabajadores de forma personal. En conclusión podemos indicar que 61% de los trabajadores respondieron siempre y en un mínimo de 6% nunca, de las 8 preguntas formuladas en cuanto a la variable 1 de la dimensión 2 de factores interpersonales, es decir 20 trabajadores indican que los factores interpersonales entre compañeros de trabajo se existe y se viene dándose siempre en esta institución., solo 1 trabajador menciona nunca y 11 trabajadores indican, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre.

**Tabla 13**

*Tabla de frecuencias (V2: Desempeño laboral)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	Muy pocas veces	5	15,2	15,2	21,2
	Algunas veces	2	6,1	6,1	27,3
	Casi siempre	3	9,1	9,1	36,4
	<b>Siempre</b>	<b>21</b>	<b>63,6</b>	<b>63,6</b>	<b>100,0</b>
	Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia.*



*Figura 8. Desempeño laboral de los trabajadores*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

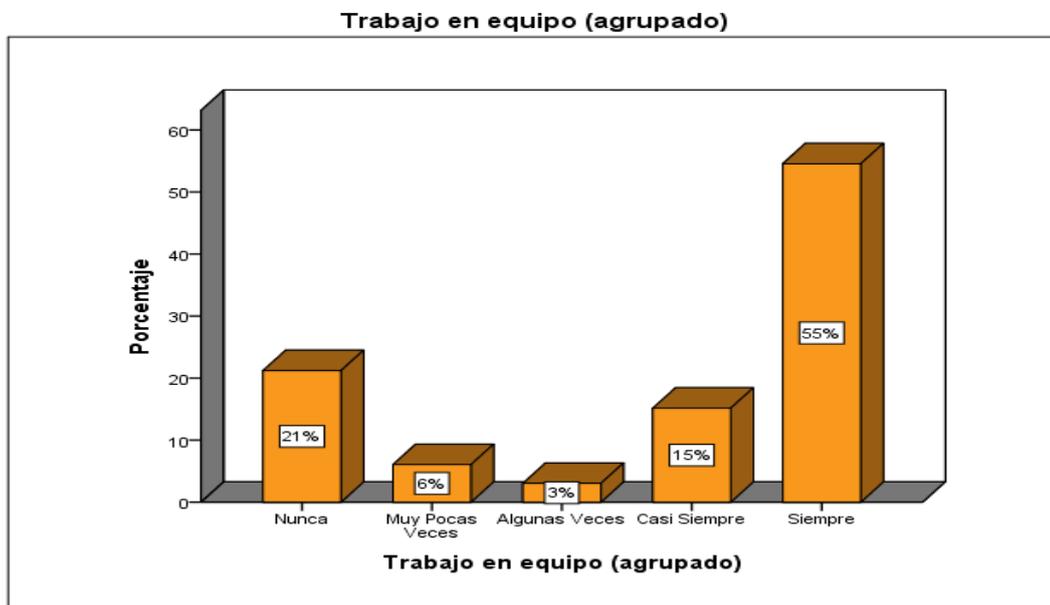
Según a tabla N°13 y figura 8, se puede apreciar los resultados en base a los interrogantes planteadas y resueltas por todo los trabajadores de forma personal. En conclusión Podemos indicar que 64% de los trabajadores respondieron casi siempre y en un mínimo de 6% muy pocas veces de las 16 preguntas formuladas en cuanto a la variable 2 de desempeño laboral, es decir 21 trabajadores indican que el desempeño laboral entre compañeros de trabajo se existe y se viene dándose siempre en esta institución. , solo 2 trabajadores mencionan nunca y 10 trabajadores indican, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre.

**Tabla 14**

*Tabla de frecuencia (V2-D1: Trabajo en equipo)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21,2	21,2	21,2
	Muy Pocas Veces	2	6,1	6,1	27,3
	Algunas Veces	1	3,0	3,0	30,3
	Casi Siempre	5	15,2	15,2	45,5
	<b>Siempre</b>	<b>18</b>	<b>54,5</b>	<b>54,5</b>	<b>100,0</b>
	Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



*Figura 9. Dimensión 1: Trabajo en equipo*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

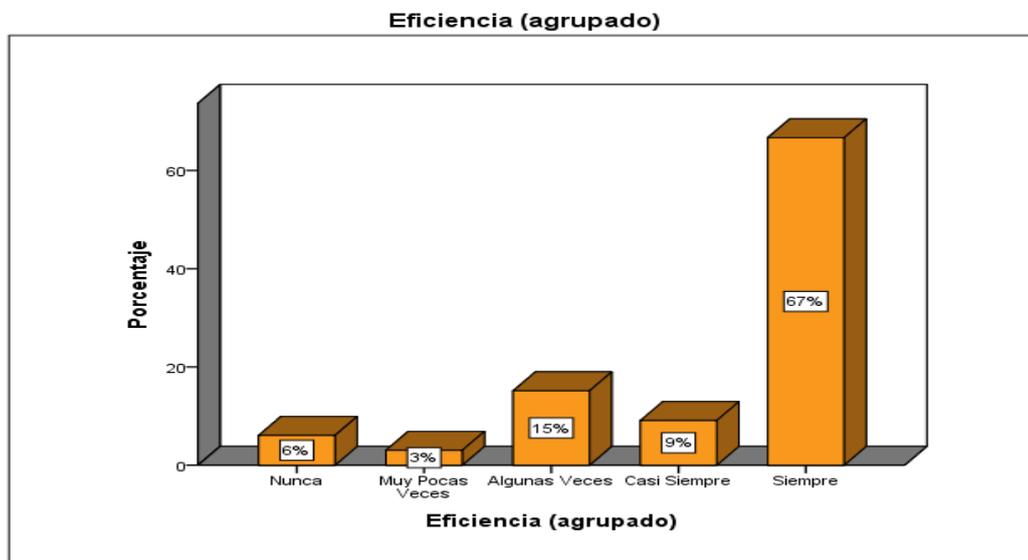
Según a tabla 14 y figura 9, se puede apreciar los resultados en base a los interrogantes planteadas y resueltas por todo los trabajadores de forma personal. En conclusión podemos indicar que 55% de los trabajadores respondieron siempre y en un mínimo de 21% nunca de las 8 preguntas formuladas en cuanto a la variable 2 de la dimensión uno de trabajo en equipo, es decir 18 trabajadores indican que trabajo en equipo entre compañeros de labor se existe y se viene dándose siempre en esta institución. , solo 7 trabajadores mencionan nunca y 8 trabajadores indican, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre.

**Tabla 15**

*Tabla de frecuencia (V2 -D2: Eficiencia)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	Muy pocas veces	1	3,0	3,0	9,1
	Algunas veces	5	15,2	15,2	24,2
	Casi siempre	3	9,1	9,1	33,3
	<b>Siempre</b>	<b>22</b>	<b>66,7</b>	<b>66,7</b>	<b>100,0</b>
	Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



*Figura 10. Dimensión 2: eficiencia*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

Según a tabla N<sup>o</sup>15 y figura 10, se puede apreciar los resultados obtenidos en base a los interrogantes planteadas y resueltas por todo los trabajadores de forma personal. En conclusión podemos indicar que 67% de los trabajadores respondieron siempre y en un mínimo de 6% nunca de las 8 preguntas formuladas en cuanto a la variable 2 de la dimensión 2 en cuanto a la eficiencia, es decir 22 trabajadores indican que trabajo en equipo entre compañeros de labor se existe y se viene dándose. Casi siempre en esta institución, solo 2 trabajadores mencionan nunca, y 9 trabajadores mencionan, muy pocas veces, algunas veces y casi siempre.

#### 4.1.4. Distribución de frecuencias según las preguntas

**Tabla 16**

*¿Usted considera que la comunicación dentro la institución donde trabaja es adecuada?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	12,1	12,1	12,1
	Siempre	29	87,9	87,9	100,0
Total		33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



**Figura 11.** *¿Usted considera que la comunicación dentro la institución donde trabaja es adecuada?*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

**Apreciación:** Se observa en la tabla 16 y figura 11, con respecto a la pregunta planteada responden que el 87,9% de los trabajadores consideran que la comunicación dentro de la institución donde trabajan es adecuada y el 12.1% indican que casi no se da la comunicación adecuadamente.

**Tabla 17**

*¿Usted considera que la comunicación que se da dentro de su grupo de trabajo es adecuada?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	0	30,3	30,3	30,3
	Siempre	23	69,7	69,7	100,0
Total		33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

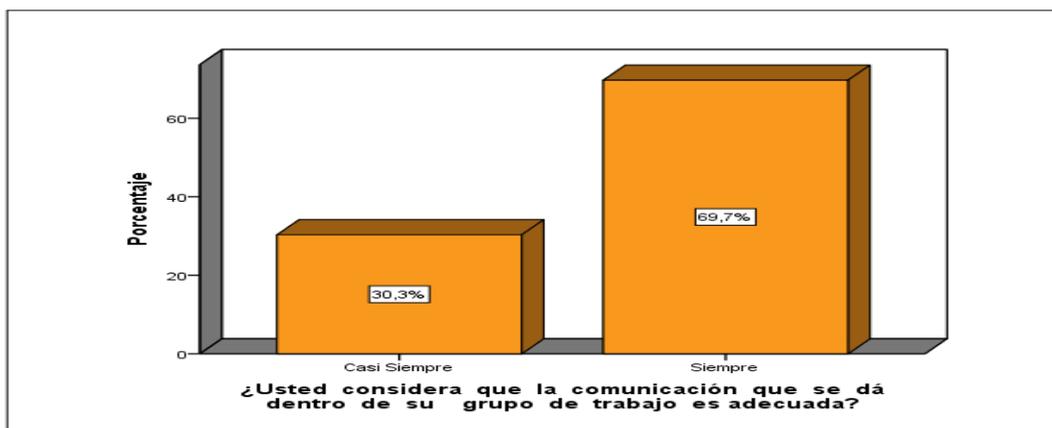


Figura 12. ¿Usted considera que la comunicación que se da dentro de su grupo de trabajo es adecuada?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 17 y figura 12, con respecto a la pregunta planteada responden que el 69,7% de los trabajadores consideran que la comunicación que se da dentro de su grupo de trabajo es adecuada y el 30,3% indican que casi no se da dentro de su grupo de trabajo.

Tabla 18:

¿Usted mantiene una comunicación comprensible con sus compañeros de labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	6	18,2	18,2	18,2
	Siempre	27	81,8	81,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

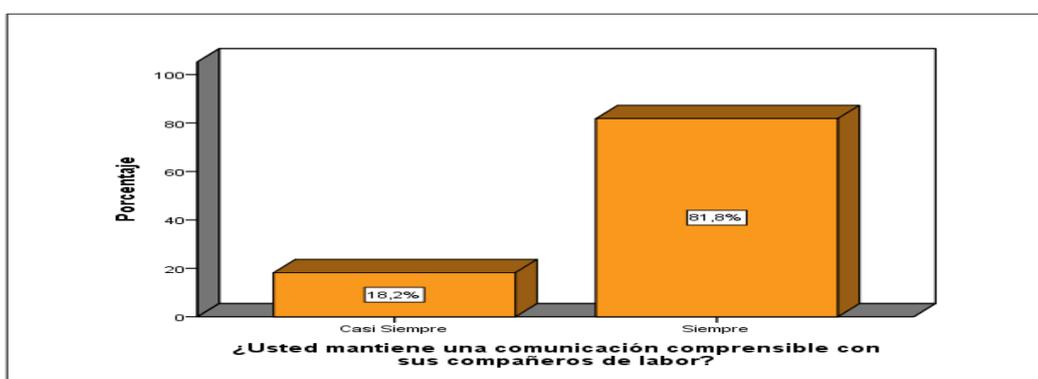


Figura 13. ¿Usted mantiene una comunicación comprensible con sus compañeros de labor?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

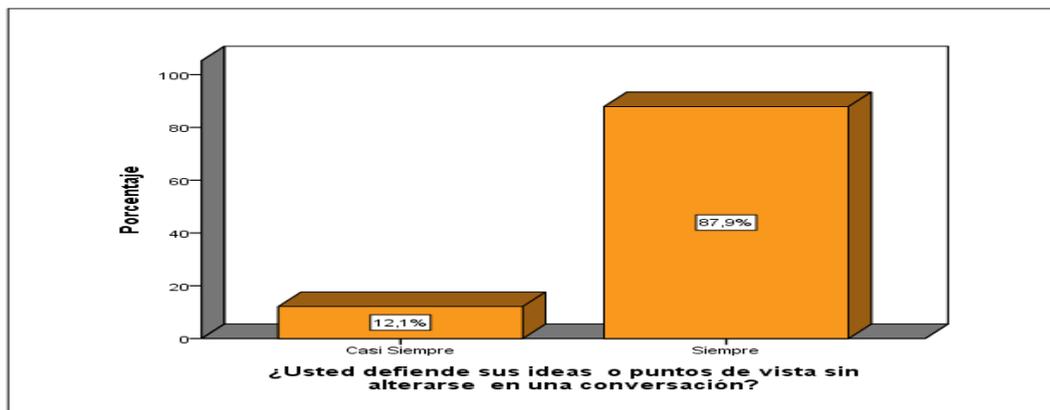
**Apreciación:** Se observa en la tabla 18 y figura 13, con respecto a la pregunta planteada responden que el 81,8% de los trabajadores mantienen una comunicación comprensible con sus compañeros de labor donde trabajan y el 18.2% indican que no se mantiene una comunicación comprensible.

**Tabla 19:**

*Usted defiende sus ideas o puntos de vista sin alterarse en una conversación?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	12,1	12,1	12,1
	Siempre	29	87,9	87,9	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia



*Figura 14. ¿Usted defiende sus ideas o puntos de vista sin alterarse en una conversación?*

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

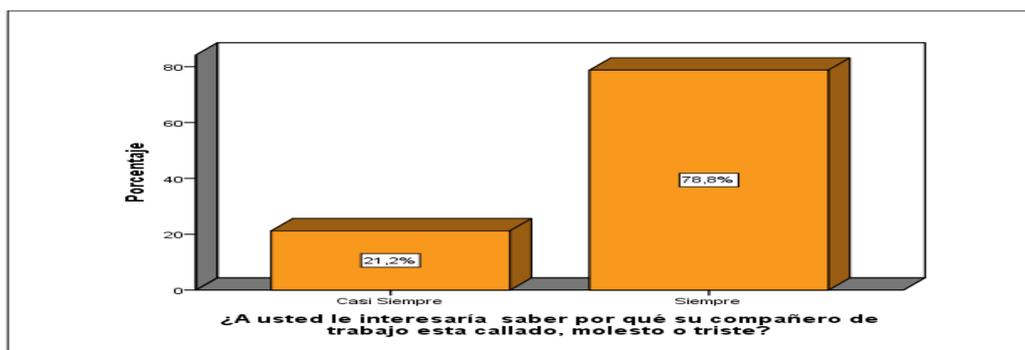
**Apreciación:** Se observa en la tabla 19 y figura 14, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 87,9% de los trabajadores defienden sus ideas o puntos de vista sin alterarse en una conversación dentro de la institución donde trabajan y el 12.1% indican que no defienden sus ideas y puntos de vista en una conversación entre compañeros de trabajo.

**Tabla 20**

*¿usted le interesaría saber por qué su compañero de trabajo esta callado, molesto o triste?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	7	21,2	21,2	21,2
	Siempre	26	78,8	78,8	100,0
Total		33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



*Figura 15. A usted le interesaría saber por qué su compañero de trabajo esta callado, molesto o triste?*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

**Apreciación:** Se observa en la tabla 20 y figura 15, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 78,8% de los trabajadores consideran saber la situación de su compañero durante su desempeño laboral dentro de la institución donde trabajan y el 21.2% indican que casi no le interesa saber la situación de compañero.

**Tabla 21**

*¿Usted considera que su jefe le atiende sus necesidades laborales poniéndose en su lugar?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	7	21,2	21,2	21,2
	Siempre	26	78,8	78,8	100,0
Total		33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



Figura 16. ¿Usted considera que su jefe le atiende sus necesidades laborales poniéndose en su lugar?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 21 y figura 16, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 78,8% de los trabajadores consideran que su jefe le atiende sus necesidades laborales poniéndose en su lugar dentro de la institución donde trabajan y el 22.2% indican que no consideran sus necesidades laborales poniéndose en su lugar.

Tabla 22

¿Usted considera que primero, es escuchar en una conversación luego expresarlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	5	15,2	15,2	15,2
	Siempre	28	84,8	84,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

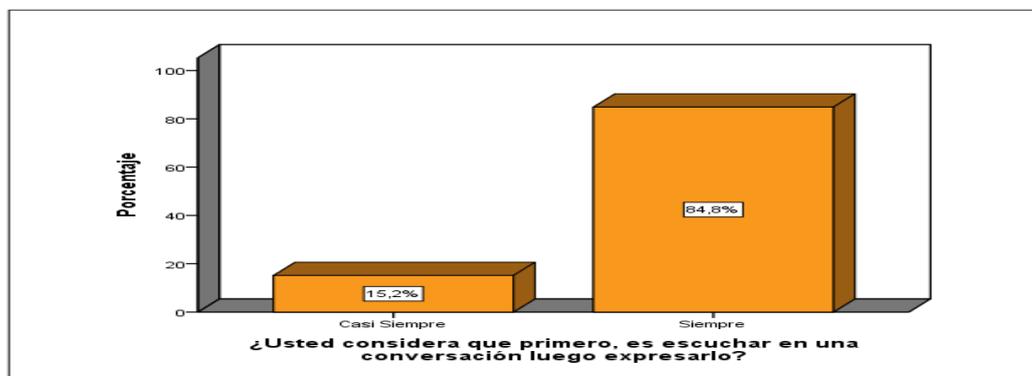


Figura 17. ¿Usted considera que primero, es escuchar en una conversación luego expresarlo?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

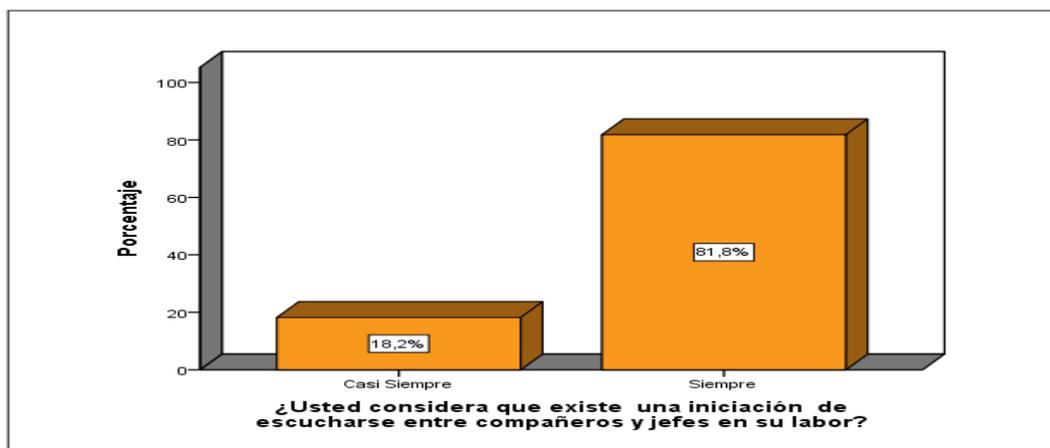
**Apreciación:** Se observa en la tabla 22 y figura 17, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 84,8% de los trabajadores consideran que primero es escuchar en una conversación en la institución donde trabajan y el 15.2% indican que no lo consideran que escuchar en una conversación no es lo primero.

**Tabla 23**

*¿Usted considera que existe una iniciación de escucharse entre compañeros y jefe en su labor?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	6	18,2	18,2	18,2
	Siempre	27	81,8	81,8	100,0
Total		33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



**Figura 18.** ¿Usted considera que existe una iniciación de escucharse entre compañeros y jefes en su labor?

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

**Apreciación:** Se observa en la tabla 23 y figura 18, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 81,8% de los trabajadores consideran que existe una iniciación de escucharse entre compañeros y jefes en su labor en la institución donde trabajan y el 18.2% indican que no lo consideran una iniciación de escucharse entre compañeros de trabajo.

**Tabla 24**

*¿Usted teme, hacer mal las cosas que se le encarga y cuando lo miran se Siente cómodo (a)?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	7	21,2	21,2	21,2
	Siempre	26	78,8	78,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

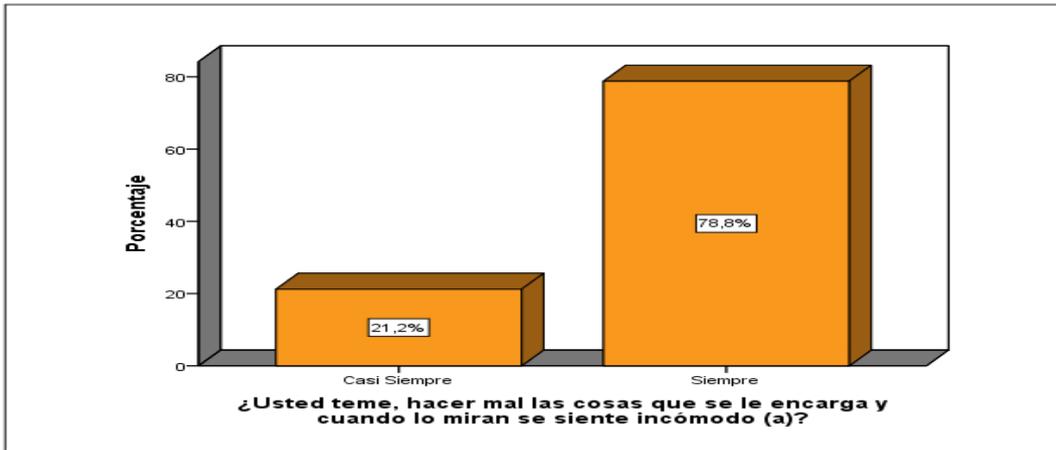


Figura 19. ¿Usted teme, hacer mal las cosas que se le encarga y cuando lo miran se siente incómodo (a)?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 16, con respecto a la pregunta planteada respondieron el 78,8% de los trabajadores consideran a temen a realizar mal las cosas que se le encarga y cuando lo miran se sienten incómodo dentro de la institución donde trabajan y el 21.2% indican que no lo toman interés.

**Tabla 25**

*¿Usted para sentirse bien y ser feliz, no necesita tener dinero y ser muy inteligente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	27,3	27,3	27,3
	Siempre	24	72,7	72,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

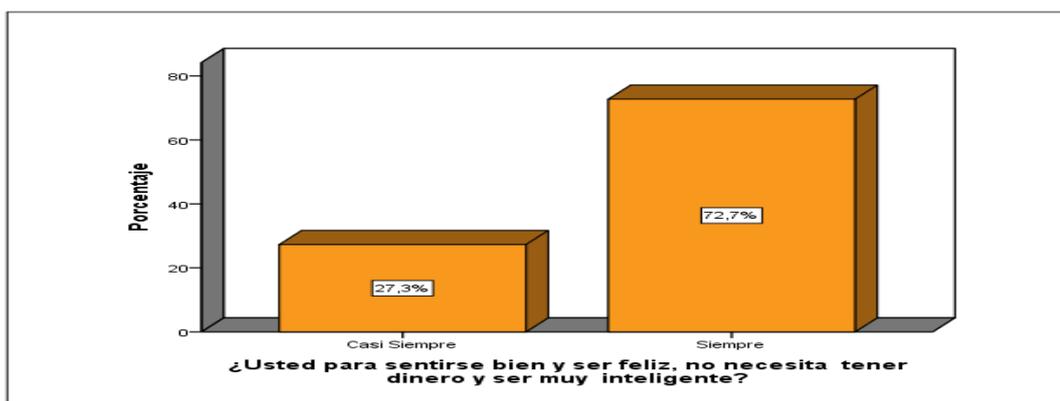


Figura 20. ¿Usted para sentirse bien y ser feliz, no necesita tener dinero y ser muy inteligente?

Fuente: SPSS V22. Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 25 y figura 20, con respecto a la pregunta planteada respondieron el 72,7% de los trabajadores consideran que para sentirse bien y ser feliz no necesitan tener dinero y ser muy inteligente dentro de la institución donde trabajan y el 27,3% indican que no lo toman interés con respecto a la pregunta.

Tabla 26:

¿Usted se considera que tiene buena actitud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	12,1	12,1	12,1
	Siempre	29	87,9	87,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

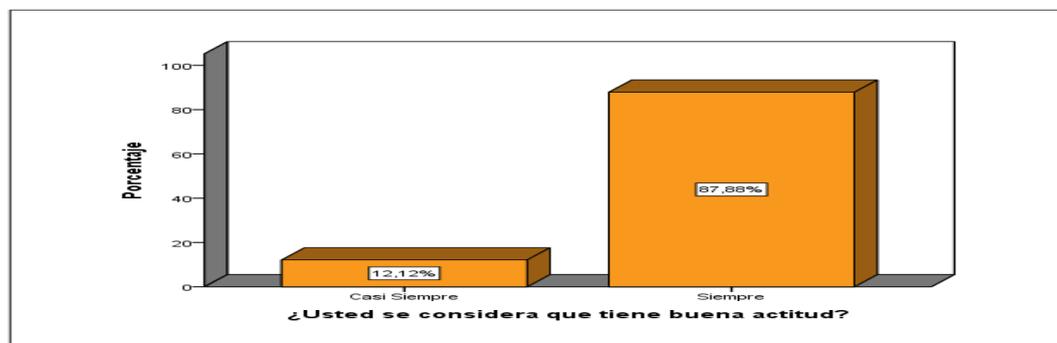


Figura 21. ¿Usted se considera que tiene buena actitud?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

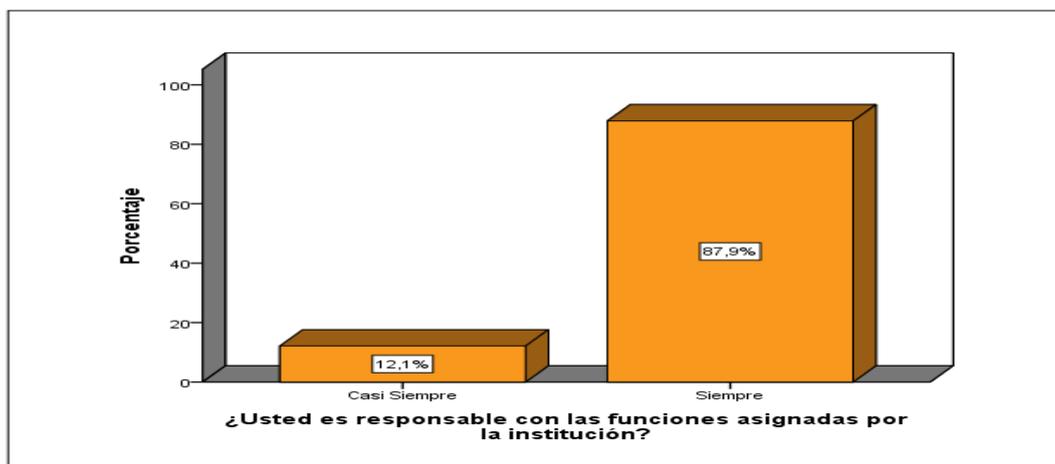
**Apreciación:** Se observa en la tabla 26 y figura 21, con respecto a la pregunta planteada respondieron el 87,08% de los trabajadores consideran que poseen una buena actitud dentro de la institución donde trabajan y el 12.12% indican que no lo toman interés con respecto a tener buena actitud.

**Tabla 27**

*¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	12,1	12,1	12,1
	Siempre	29	87,9	87,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia



*Figura 22. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?*

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

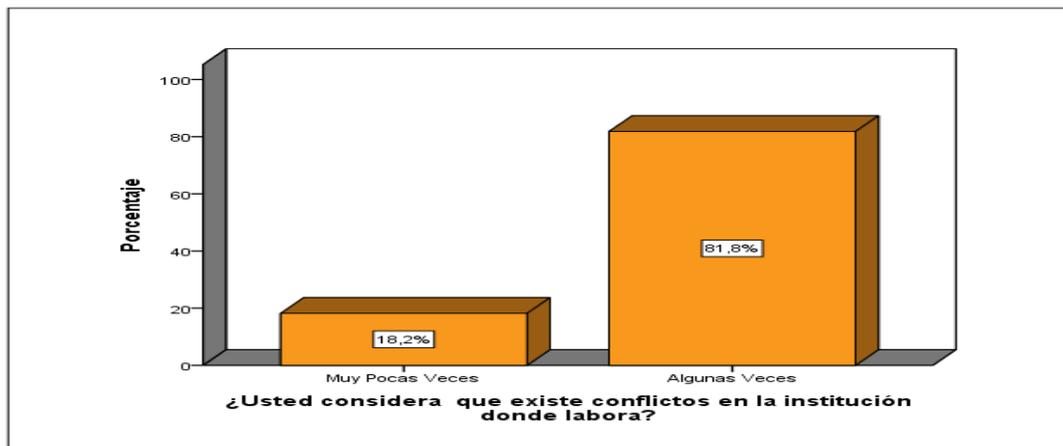
**Apreciación:** Se observa en la tabla 27 y figura 22, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 87,9% de los trabajadores consideran que son responsables con las funciones asignadas por la institución y tienden a cumplir en el tiempo establecido dentro de la institución donde trabajan y el 12.1% indican que casi no lo dan importancia a cumplir con sus funciones laborales de forma responsable en el puesto que desempeñan.

**Tabla 28**

*¿Usted considera que existen conflictos en la institución donde labora?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Pocas Veces	6	18,2	18,2	18,2
	Algunas Veces	27	81,8	81,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia



**Figura 23.** *¿Usted considera que existen conflictos en la institución donde labora?*

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 28 y figura 24, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 81,8% de los trabajadores consideran que no existe conflictos en la institución donde trabajan y el 18.2% indican que muy pocas veces existe conflictos durante su desempeño laboral entre compañero de trabajo.

**Tabla 29:**

*¿Usted considera que colaborar en la solución de los problemas en su trabajo es importante?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	12,1	12,1	12,1
	Siempre	29	87,9	87,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia



Figura 24. ¿Usted considera que colaborar en la solución de los problemas en su trabajo es importante?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 29 y figura 25, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 87,9% de los trabajadores consideran que colaborar en la solución de los problemas en su trabajo es importante dentro de la institución donde trabaja y el 12,1% indican que muy pocas veces que colaborar en la solución de problemas es de poca importancia.

Tabla 30

¿Usted realiza su tarea a gusto con sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	27,3	27,3	27,3
	Siempre	24	72,7	72,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

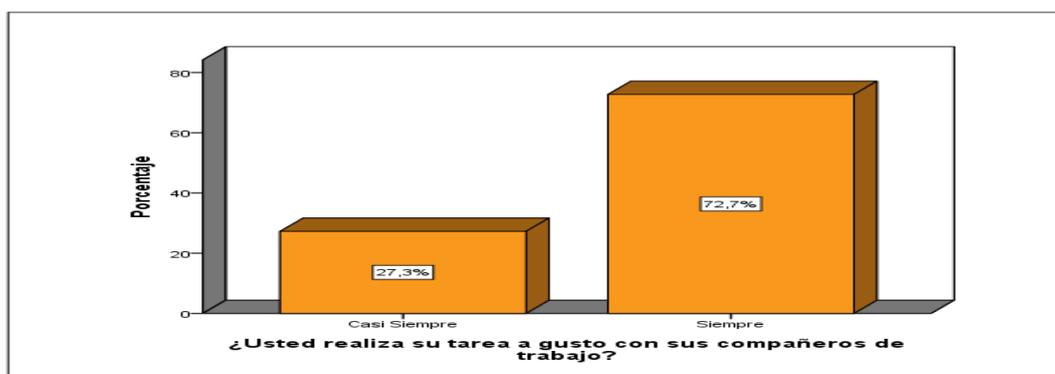


Figura 25. ¿Usted realiza su tarea a gusto con sus compañeros de trabajo?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

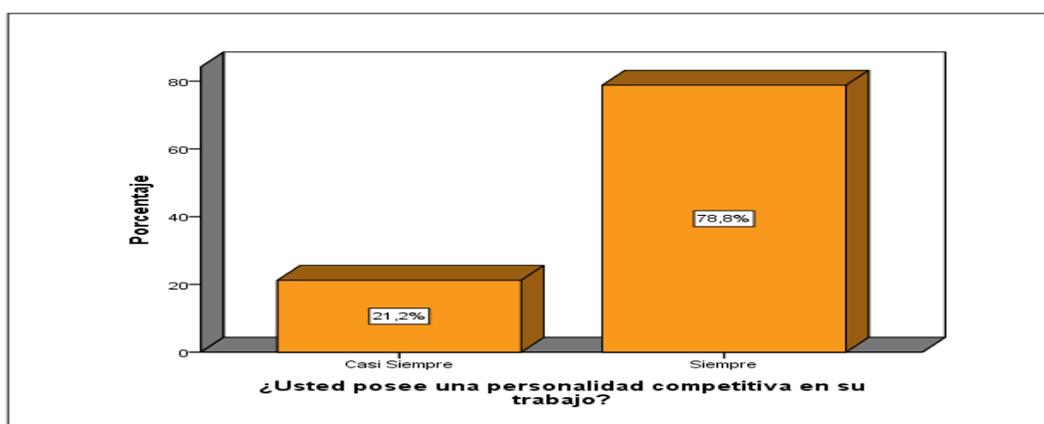
**Apreciación:** Se observa en la tabla 30 y figura 26, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 72,7% de los trabajadores consideran que realizar sus tareas entre compañeros de trabajo dentro de la institución donde trabaja es agradable y el 27.3% indican que muy pocas veces que no es a gusto trabajar entre compañeros.

**Tabla 31**

*¿Usted posee una personalidad competitiva en su trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	7	21,2	21,2	21,2
	Siempre	26	78,8	78,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



**Figura 26.** *¿Usted posee una personalidad competitiva en su trabajo?*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

**Apreciación:** Se observa en la tabla 31 y figura 27, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 78,8% de los trabajadores consideran que poseen una personalidad competitiva en su trabajo dentro de la institución donde trabaja y el 21.2% indican que muy pocas veces no poseen una personalidad competitiva.

**Tabla 32**

*¿Usted considera que el ambiente donde trabaja es adecuado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	12,1	12,1	12,1
	Siempre	29	87,9	87,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



*Figura 27. ¿Usted considera que el ambiente donde trabaja es adecuado?*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

**Apreciación:** Se observa en la tabla 32 y figura 28, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 87,9% de los trabajadores consideran que el ambiente donde trabajan es adecuada el 12,1% indican que no es adecuado el ambiente de trabajo donde laboran sus funciones cada trabajador.

**Tabla 33**

*¿Usted considera que el ambiente laboral es importante para desempeñar su tarea?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	5	15,2	15,2	15,2
	Siempre	28	84,8	84,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

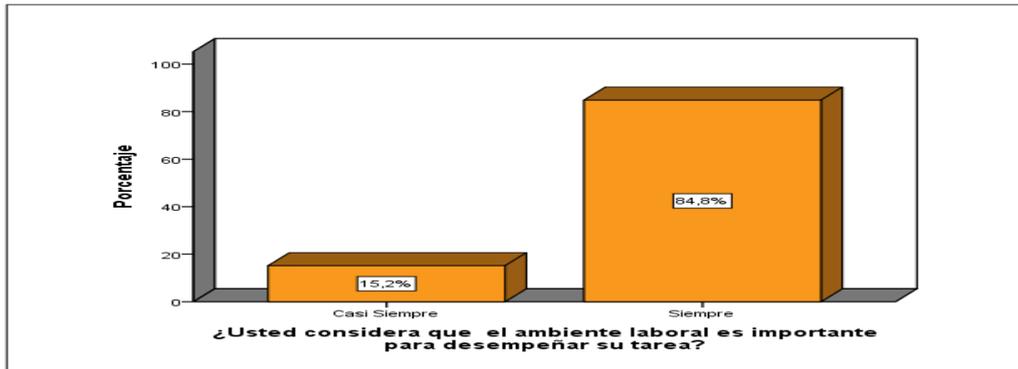


Figura 28. ¿Usted considera que el ambiente laboral es importante para desempeñar su tarea?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 33 y figura 29, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 84,8% de los trabajadores consideran que debe ser importante para el desempeño laboral y el 15.2% indican que no siempre debe ser un ambiente adecuado para el desempeño de sus funciones.

Tabla 34:

¿Usted considera que su jefe coopera con todos sus compañero de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	6	18,2	18,2	18,2
Siempre	27	81,8	81,8	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

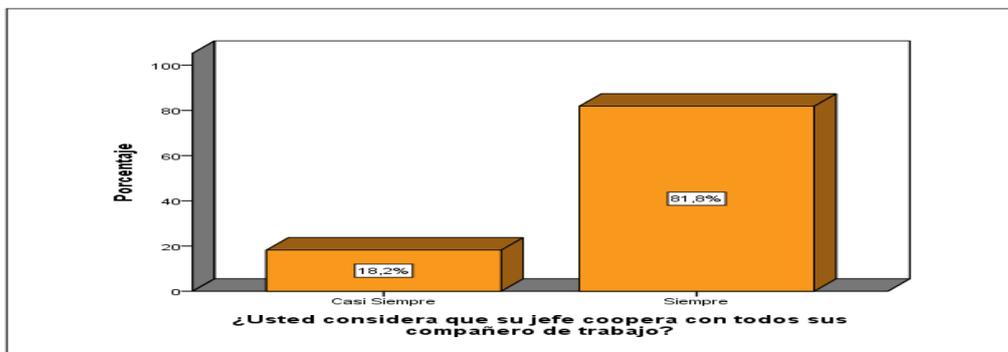


Figura 29. ¿Usted considera que su jefe coopera con todos sus compañero de trabajo?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 34 y figura 30, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 84,8% de los trabajadores consideran que si coopera el jefe con las necesidades laborales con todo sus compañeros dentro de la institución donde trabajan y el 18.2% indican que no siempre coopera el jefe con todo sus compañeros de labor.

**Tabla 35**

*¿Usted considera que trabajar en equipo es más satisfactorio?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	5	15,2	15,2	15,2
	Siempre	28	84,8	84,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

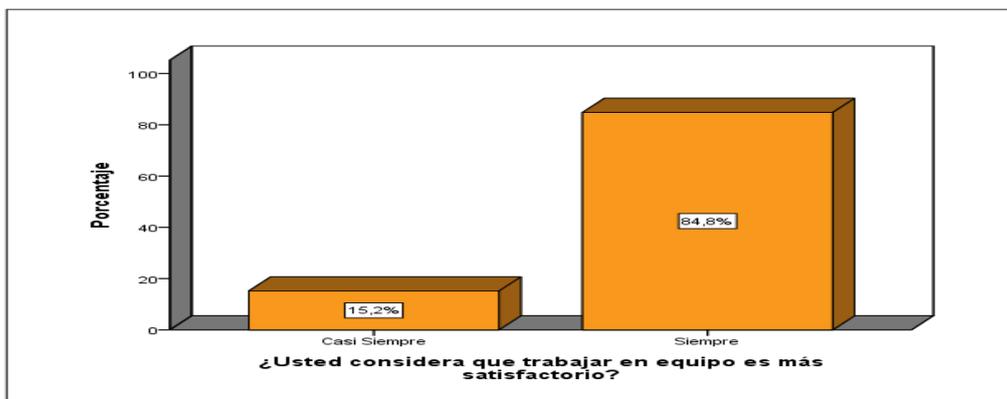


Figura 30. ¿Usted considera que trabajar en equipo es más satisfactorio?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

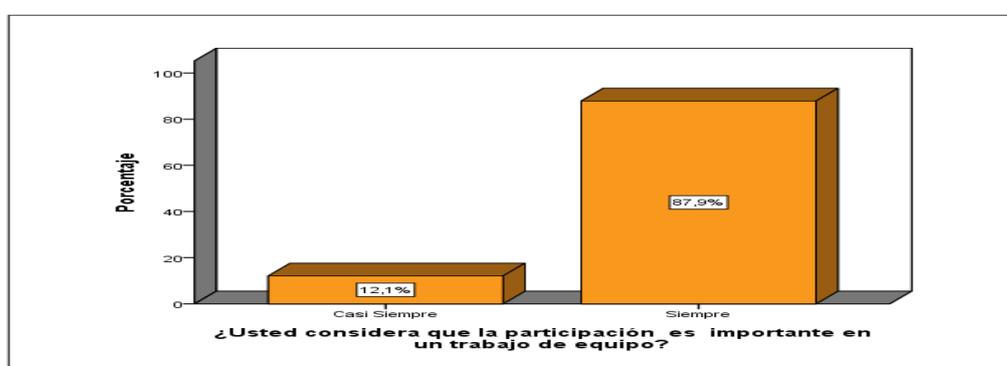
**Apreciación:** Se observa en la tabla 35 y figura 31, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 84,8% de los trabajadores consideran que realizar trabajo en equipo es importante para el logro de los objetivos organizacional dentro de la institución donde trabajan y el 15.2% indican que no siempre el trabajo en equipo es satisfactorio.

**Tabla 36**

*¿Usted considera que la participación es importante en un trabajo de equipo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	12,1	12,1	12,1
	Siempre	29	87,9	87,9	100,0
Total		33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



*Figura 31. ¿Usted considera que la participación es importante en un trabajo de equipo?*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

**Apreciación:** Se observa en la tabla 36 y figura 32, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 87,9% de los trabajadores consideran que la participación es importante en un trabajo en equipo dentro de la institución donde trabajan y el 12.1% indican que no siempre la participación de los integrantes del trabajo en equipo.

**Tabla 37**

*¿Usted considera que participar en todas las labores institucionales es muy importante?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	27,3	27,3	27,3
	Siempre	24	72,7	72,7	100,0
Total		33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

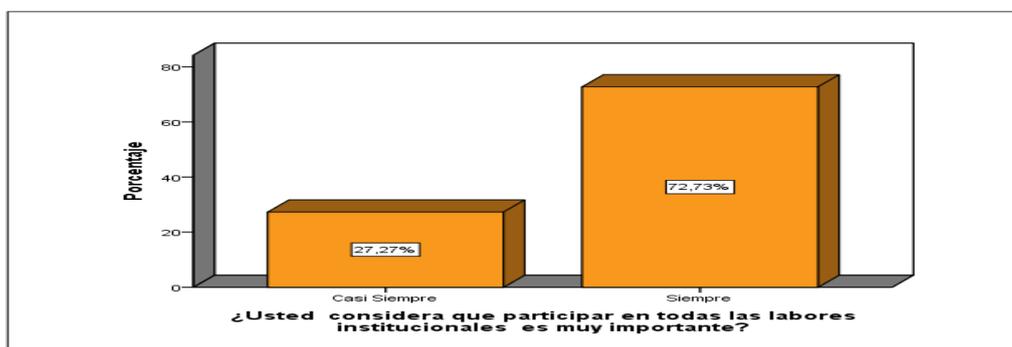


Figura 32. ¿Usted considera que participar en todas las labores institucionales es muy importante?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 37 y figura 33, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 72,73% de los trabajadores consideran que la participación en toda las labores institucionales es importante de la institución donde trabajan y el 27.27% indican muy pocas veces es importante la participación de las labores institucionales.

Tabla 38

¿Usted cuando logra sus metas en su trabajo se siente motivado(a)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	5	15,2	15,2	15,2
	Siempre	28	84,8	84,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia



Figura 33. ¿Usted cuando logra sus metas en su trabajo se siente motivado(a)?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

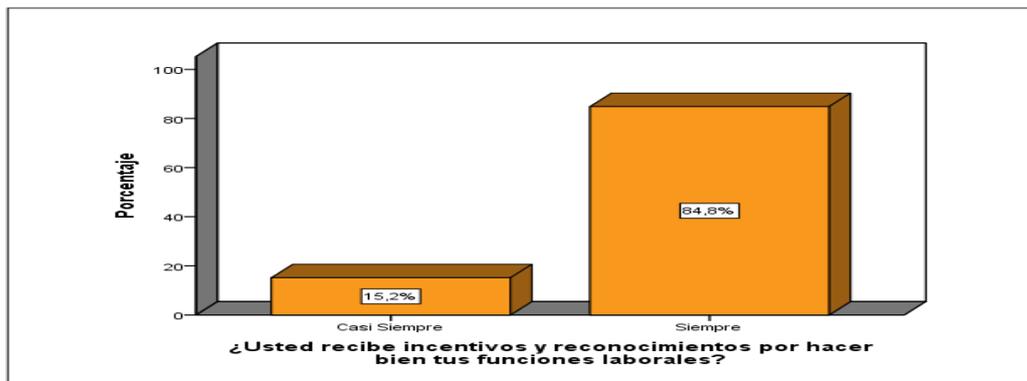
**Apreciación:** Se observa en la tabla 38 y figura 34, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 84,8% de los trabajadores consideran que cuando logran sus metas se sienten motivados en la institución donde trabajan y el 15.27% indican muy pocas veces que no se sienten motivados al lograr sus metas.

**Tabla 39**

*¿Usted recibe incentivos y reconocimientos por hacer bien tus funciones laborales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	5	15,2	15,2	15,2
	Siempre	28	84,8	84,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia



*Figura 34. ¿Usted recibe incentivos y reconocimientos por hacer bien tus funciones laborales?*

Fuente: SPSS V22. Elaboración propia

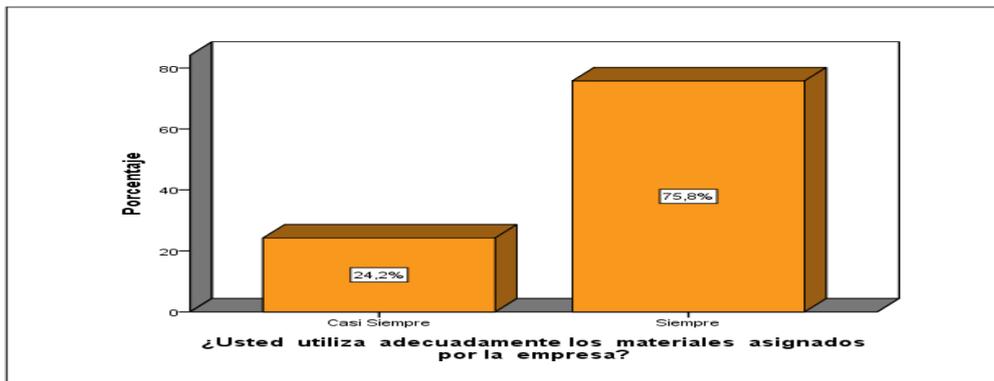
**Apreciación:** Se observa en la tabla 39 y figura 35, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 84,8% de los trabajadores consideran que muy pocas veces reciben incentivos y reconocimientos por hacer bien sus tareas dentro de la institución donde trabaja y el 15.2% indican que casi nunca reciben incentivos y reconocimientos por parte de la institución al desempeñar sus funciones.

**Tabla 40**

*¿Usted utiliza adecuadamente los materiales asignados por la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	8	24,2	24,2	24,2
	Siempre	25	75,8	75,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia



**Figura 35.** ¿Usted utiliza adecuadamente los materiales asignados por la empresa?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 40 y figura 36, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 75,8% de los trabajadores consideran que si lo utilizan adecuadamente los materiales asignados por la empresa al momento de realizar sus tareas dentro de la institución donde trabaja y el 24.2% que no toman importancia al dar el uso de los materiales de la institución.

**Tabla 41**

*¿Usted considera que los equipos e inmuebles de trabajo que tiene la institución están en buenas condiciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	6	18,2	18,2	18,2
	Siempre	27	81,8	81,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

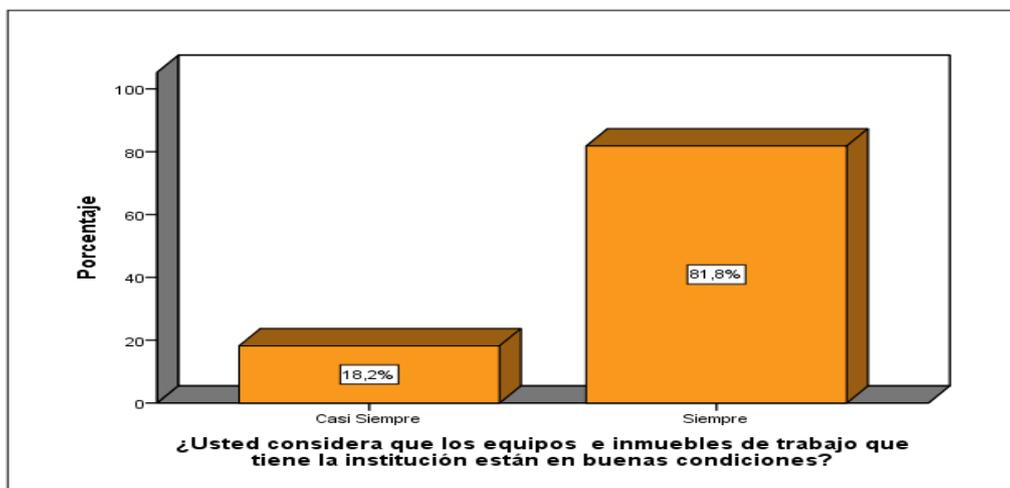


Figura 36. ¿Usted considera que los equipos e inmuebles de trabajo que tiene la institución están en buenas condiciones?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 41 y figura 37, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 81,8% de los trabajadores consideran que los equipos que tiene la institución si todavía están en condiciones para utilizar dentro de la institución donde trabaja y el 18.2% que indican que ya no están en buenas condiciones para darle el uso correspondiente.

Tabla 42

¿Usted está de acuerdo con los objetivos de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	7	21,2	21,2	21,2
	Siempre	26	78,8	78,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

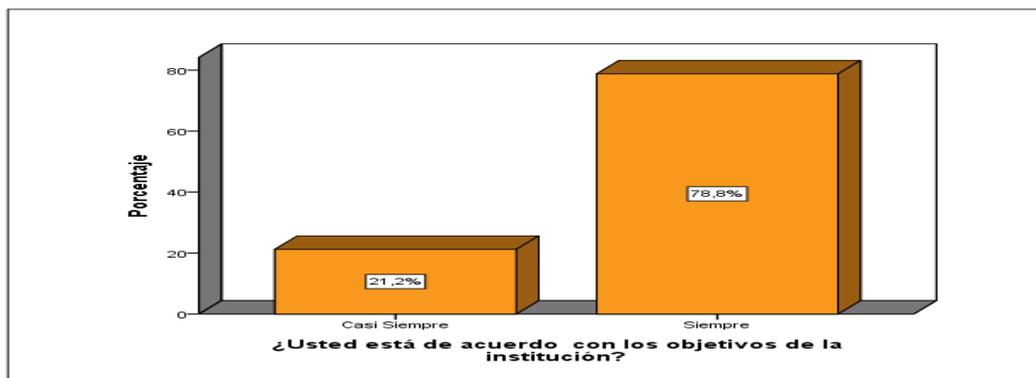


Figura 37. ¿Usted está de acuerdo con los objetivos de la institución?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 42 y figura 38, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 78,8% de los trabajadores consideran que los objetivos si están bien establecidos dentro de la institución donde trabaja y el 21.2% que indican que ya no están bien establecidos.

Tabla 43

¿Usted considera que los objetivos de la institución te permite desarrollarte como persona y profesionalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	6	18,2	18,2	18,2
	Siempre	27	81,8	81,8	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia



Figura 38. ¿Usted considera que los objetivos de la institución te permite desarrollarte como persona y profesionalmente?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

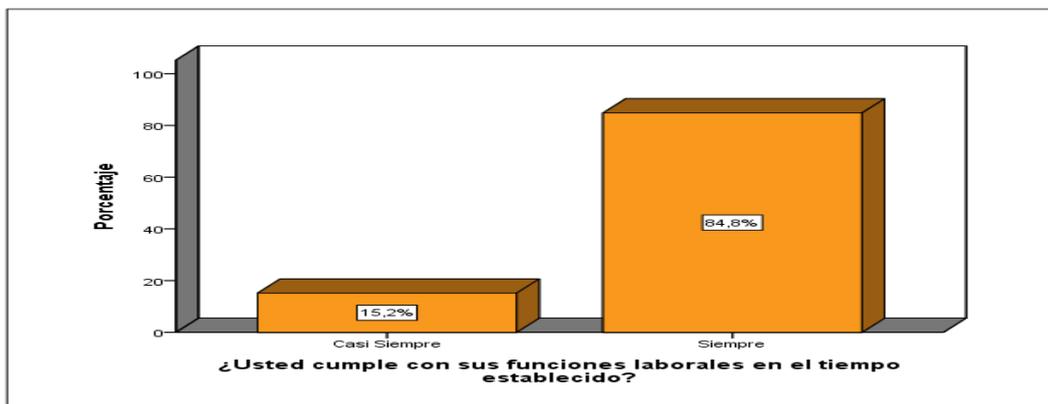
**Apreciación:** Se observa en la tabla 43 y figura 39, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 81,8% de los trabajadores consideran que los objetivos si están bien establecidos dentro de la institución donde trabaja y el 18.2% que indican que no están bien establecidos.

**Tabla 44**

*¿Usted cumple con sus funciones laborales en el tiempo establecido?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	5	15,2	15,2	15,2
	Siempre	28	84,8	84,8	100,0
Total		33	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*



**Figura 39.** *¿Usted cumple con sus funciones laborales en el tiempo establecido?*

*Fuente: SPSS V22, Elaboración propia*

**Apreciación:** Se observa en la tabla 44 y figura 40, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 84,8% de los trabajadores consideran que si cumplen con sus funciones laborales en el tiempo establecidos dentro de la institución donde trabaja y el 15.2% que indican que no siempre cumplen sus tareas en el tiempo establecido por la institución.

**Tabla 45**

*¿Usted considera que terminar sus tareas laborales anticipadamente trae beneficios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Casi Siempre	8	24,2	24,2	24,2
o	Siempre	25	75,8	75,8	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

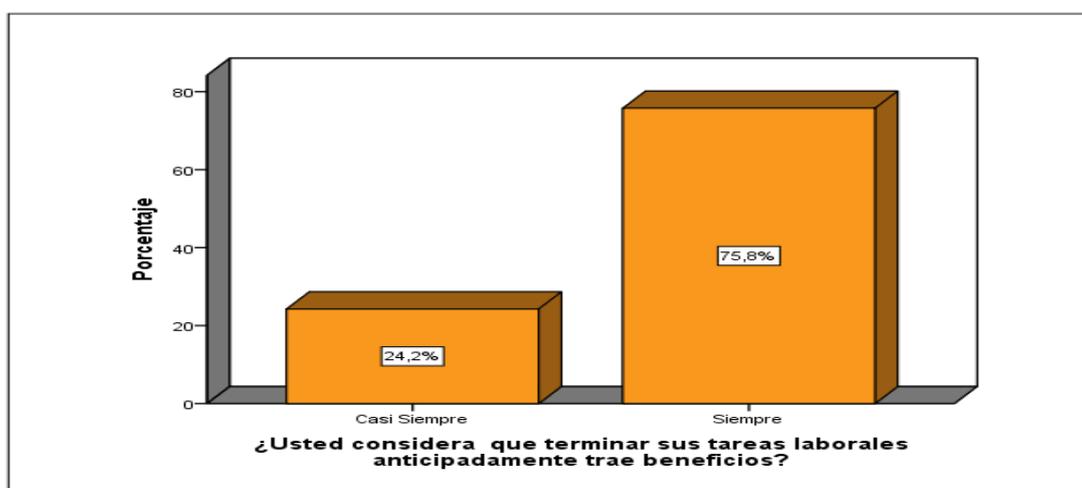


Figura 40. *¿Usted considera que terminar sus tareas laborales anticipadamente trae beneficios?*

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 45 y figura 41, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 75,8% de los trabajadores consideran que terminar un determinado tarea anticipadamente trae beneficios dentro de la institución donde trabaja y el 24.2% que indican que no siempre trae beneficios.

**Tabla 46**

*¿Usted considera que ser responsable es tener disciplina?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	3	9,1	9,1	9,1
	Siempre	30	90,9	90,9	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

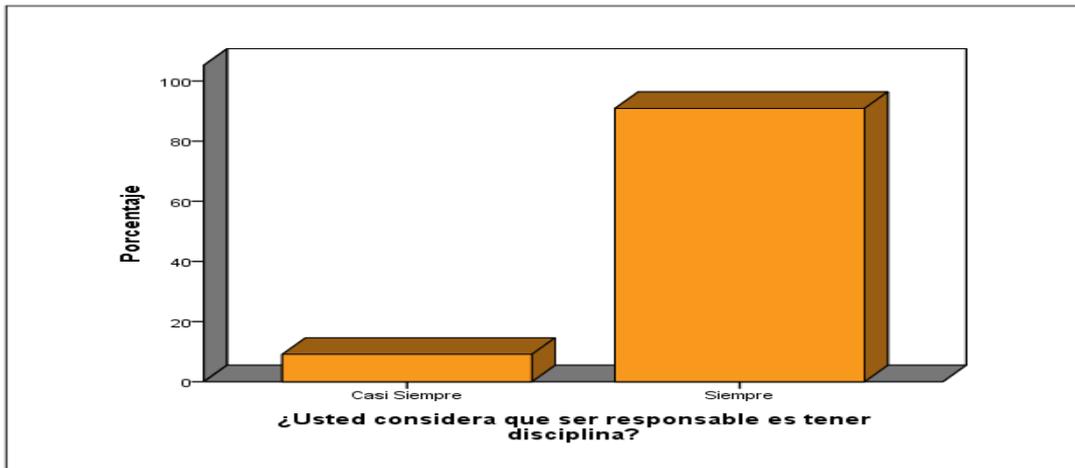


Figura 41. ¿Usted considera que ser responsable es tener disciplina?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

**Apreciación:** Se observa en la tabla 46 y figura 42, con respecto a la pregunta planteada respondieron que el 90,9% de los trabajadores consideran que ser responsable es tener disciplina dentro de la institución donde trabaja y el 9.1% que indican que no siempre ser responsable es tener mayor disciplina.

**Tabla 47**

¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	33	100,0	100,0	100,0

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

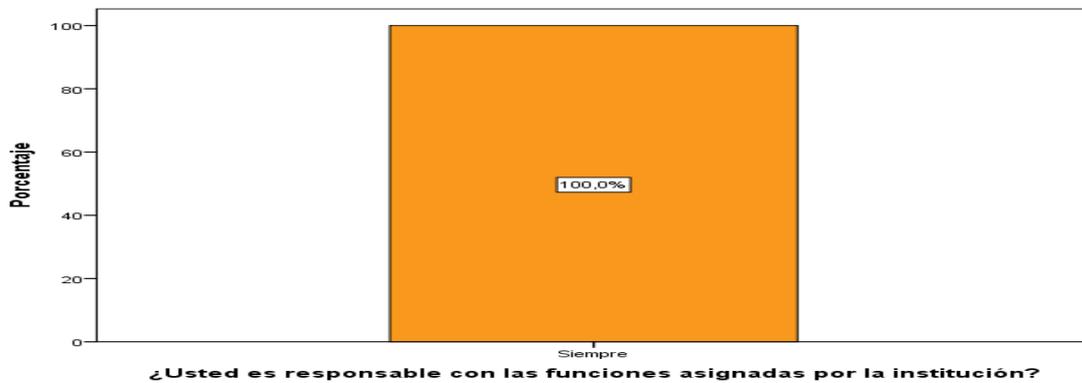


Figura 42. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

## 4.2. Contrastación estadística de hipótesis

### 4.2.1. Contrastación hipótesis general

De acuerdo a la formulación del problema y el objetivo general ya planteado a continuación se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

**Ha:** Existe una relación directa entre relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas -2017.

**Ho:** No existe una relación directa entre relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas -2017.

**Tabla 48**

*Correlación entre Relaciones interpersonales y desempeño laboral*

			Relaciones interpersonales (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	<b>,870**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	<b>,870**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

Se aprecia en la Tabla N°48, el valor de "sig." es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, permite afirmar a un nivel de confianza del 95%, entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas. El coeficiente de correlación es de **,870\*\*** es decir existe una correlación positiva alta.

#### 4.2.2. Contrastación hipótesis específica 1

**Ho:** No existe una relación directa entre habilidades comunicativas y trabajo equipo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Sucursal Andahuaylas-2017.

**Ha:** Existe una relación directa entre habilidades comunicativas y trabajo equipo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Andahuaylas-2017.

**Tabla 49**

*Correlación entre Habilidades comunicativas y trabajo en equipo*

			Habilidades comunicativas (agrupado)	Trabajo en equipo (agrupado)
Rho de Spearman	Habilidades comunicativas	Coefficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

Se aprecia en la Tabla N°49, el valor de “sig.” es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, permite afirmar a un nivel de confianza del 95%, que las habilidades comunicativas y trabajo en equipo se relacionan de manera significativa, de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas. El coeficiente de correlación obtenido es de ,601\*\* es decir existe una correlación positiva moderada.

### 4.2.3. Contrastación hipótesis específica 2

**Ho:** No existe una relación directa entre habilidades comunicativas y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal andahuyals-2017.

**Ha:** Existe una relación directa entre habilidades comunicativas y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal andahuyals-2017.

**Tabla 50:**

*Correlación entre Habilidades comunicativas y la eficiencia*

		habilidades comunicativas (agrupado)	Eficiencia (agrupado)
Rho de Spearman	Habilidades comunicativas	1,000	<b>,718**</b>
		Sig. (bilateral)	,000
		N	33
	Eficiencia	<b>,718**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	33

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente SPSS V22, Elaboración propia

Se aprecia en la Tabla N° 50, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, permite afirmar a un nivel de confianza del 95%, que las habilidades comunicativas y la eficiencia se relacionan de manera significativa, de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas. El coeficiente de correlación es de **,718\*\*** es decir existe una correlación positiva alta.

#### 4.2.4. Contrastación hipótesis específicas 3

**Ho:** No existe una relación directa entre los factores interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal andahuyals-2017.

**Ha:** Existe una relación directa entre los factores interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal andahuyals-2017.

**Tabla 51**

*Correlación entre factores interpersonales y trabajo en equipo*

		Factores interpersonales (agrupado)	Trabajo en equipo (agrupado)
	Factores interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000
			<b>,858**</b>
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	33
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	<b>,858**</b>
			1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	33

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

Se aprecia en la Tabla N° 51, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, permite afirmar a un nivel de confianza del 95%, entre los factores interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas. El coeficiente de correlación es de **,858\*\***, es decir existe una correlación positiva alta.

### 5.2.5. Contrastación hipótesis específicas 4

**Ho:** No existe una relación directa entre los factores interpersonales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal andahuyals-2017.

**Ha:** Existe una relación directa entre los factores interpersonales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal andahuyals-2017.

**Tabla 52:**

*Correlación entre Factores interpersonales y la eficiencia*

		<b>Factores interpersonales (agrupado)</b>		<b>Eficiencia (agrupado)</b>
Rho de Spearman	Factores interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V22, Elaboración propia

Se aprecia en la Tabla N° 52, el valor de “sig.” es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, permite afirmar a un nivel de confianza del 95%, entre las factores interpersonales y la eficiencia de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas. El coeficiente de correlación es de ,611\*\* es decir existe una correlación positiva moderada.

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Una vez dado por finalizado en cuanto a la recolección de los todos los datos y aplicando el instrumento de medición correspondiente, dando el uso del programa estadístico SPSSV22 para el procesamiento de la información y luego de haber obtenido todos los resultados se expone la comparación a las bases teóricas y a los antecedentes utilizados, que corroboran y justifican el presente trabajo de investigación, de acuerdo al problema, objetivos e hipótesis planteados:

**Primero:** En el presente trabajo de investigación se planteó como hipótesis general, Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas - 2017. según el cuadro de coeficiente de correlación de Rho de Spearman muestra, que si existe dicha correlación entre las dos variables estudiadas con un coeficiente de correlación de 0,870\*\* , lo cual significa que existe una correlación positiva alta.

En tanto significa que ambas variables sufren los cambios de manera simultánea; es decir, que si las relaciones interpersonales en esta institución incrementa, también en el desempeño laboral incrementa; y se ocurriese lo inverso, también ambas variables disminuirían en su aplicación, de la misma forma en cuanto a la representación de los dos asteriscos significa que hay una correlación positiva alta a un nivel de confianza del 99% lo cual da a entender que el resultado obtenido es confiable.

Este resultado es corroborado con la investigación titulada: influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba – Agosto 2016, quien concluye mencionado:

Siendo el objetivo general determinar el nivel de influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Cajabamba –Agosto 2016, se ha podido demostrar que existe influencia en un índice de correlación de 0.69142444, lo que significa que hay una correlación positiva media alta. (Reyes Santos, 2016, p.26)

En cuanto al término de relaciones interpersonales se menciona que, En la comunidad, en la sociedad y en los ambientes laborales, las personas están en permanente contacto con otras personas, con las que deben aprender a convivir en forma armónica. En el plano laboral, las habilidades de relaciones humanas mejoran la eficiencia, facilita la adaptación a los cambios en el logro de los objetivos organizacionales. (Dalto, Hoyle, & Watts, 2007,p.5).

Relaciones interpersonales posee, La importancia de las habilidades humanas, las cuales implican la capacidad de realizar las tareas bien con otras personas, tanto de manera individual como un grupo. Debido a que todos los gerentes tienen que ver con personas, estas habilidades son importantes en todos los niveles de la administración. (Robbins & Coulter, 2010,p.72).

Indica que, “El desempeño laboral es la descripción objetiva y confiable de la manera como un empleado desempeña en su puesto de trabajo, atendiendo a las especificaciones del cargo; es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización.” (Chiavenato, 2007,p.254).

Por lo tanto la hipótesis planteada en cuanto a las dos variables de la presente investigación coinciden, es bueno y corrobora al estudio realizado.

La investigación titulada: “las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015”, ha concluido de la siguiente manera.

Los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, presentan como factor predominante de desempeño laboral la efectividad con un 46.00%, que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Por otro lado, el 30.00% presentan el factor eficacia del desempeño laboral, que hace referencia a la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos surgidos para el cumplimiento de las metas (Jara Vasquez, 2015,p.46).

**Segundo:** En la presente investigación, se ha planteado como hipótesis específico que, existe una relación directa entre habilidades comunicativas y trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas. El cuadro de correlación nos muestra que si existe dicha relación entre ambas dimensiones de la variable 1 y 2, de la misma forma podemos apreciar el coeficiente de correlación de 0,601\*\*,significa una correlación positiva moderada.

En tanto significa que ambas variables sufren los cambios de manera simultánea; es decir, que si las habilidades comunicativas en esta institución incrementa, también trabajo en equipo incrementa; y se ocurriese lo inverso, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación, de la misma forma en cuanto a la representación de los dos asteriscos significa que hay una correlación positiva moderada a un nivel de confianza del 99% lo cual da a entender que el resultado obtenido es confiable.

Este resultado es corroborado con la investigación titulada: influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cajabamba – Agosto 2016, quien concluye mencionado:

La influencia de la dimensión comunicación asertiva de las relaciones interpersonales sobre el desempeño laboral es significativa al nivel 0.820, lo que significa que hay una correlación positiva alta. (Reyes Santos, 2016,p.72).

Adler & Elmhurst, (2005),Menciona a, “Así que la denominada habilidad interpersonal consiste en trabajar con otras personas, solucionar problemas, negociar diferencias y manejar conflictos, de tal manera que puedan desempeñar sus actividades con eficiencia” (p.135).

Son las distintas formas de comunicarnos y les conoce como habilidades comunicativas por lo tanto es importante que exista la claridad y precisión en el momento de emitir un mensaje con los demás y tiene que ver mucho con el trabajo en equipo. Por lo tanto la hipótesis planteada en cuanto a las dos dimensiones de las dos variables de la presente investigación se asemejan, es bueno y corrobora al estudio realizado.

**Tercero:** En la presente investigación, se ha planteado como hipótesis específico que, existe una relación directa entre habilidades comunicativas y la eficiencia de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas. El cuadro de correlación nos muestra que si existe una dicha relación entre ambas dimensiones de la variable 1 y 2, de la misma forma podemos apreciar el coeficiente de correlación de  $0,718^{**}$ , significa una correlación positiva alta.

En tanto significa que ambas variables sufren los cambios de manera simultánea; es decir, que si las habilidades comunicativas en esta institución incrementa, también la eficiencia incrementa; y se ocurriese lo inverso, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación, de la misma forma en cuanto a la representación de los dos asteriscos significa que hay una correlación positiva media alta a un nivel de confianza del 99% lo cual da a entender que el resultado obtenido es confiable.

Este resultado es corroborado con la investigación titulada: Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del programa nacional cuna más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016 quien concluye mencionado:

La segunda conclusión del presente trabajo de investigación frente al primer objetivo específico, establece que la relación entre la motivación y eficiencia de los trabajadores de acuerdo al resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman, arroja un valor de 0.513, lo que indica que hay una correlación positiva moderada, además los resultados esperados son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0.002 donde el error es menor a 1 %. (Leon Gomez, 2016,p. 123).

Observando el aporte teórico y partiendo del punto de vista que la habilidad comunicativa viene a ser las distintas formas de comunicarse entre compañeros de trabajo, con nuestros amigos, nuestra familia y en general con todo los individuos que nos rodean, en tanto la eficiencia viene a ser la empleación de los recursos en un determinado trabajo o proyecto a un determinado tiempo mínimo pero logrando

el mismo objetivo planteado inicialmente. El resultado de la investigación denota que los trabajadores están de acuerdo con la interacción y la eficiencia que se emplea entre los compañeros de trabajo.

**Cuarto:** En la presente investigación, se ha planteado como hipótesis específica que, existe una relación directa entre los factores interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas. El cuadro de correlación nos muestra que si existe una dicha relación entre ambas dimensiones de la variable 1 y 2, de la misma forma podemos apreciar el coeficiente de correlación de 0,858\*\*, significa que hay una correlación positiva alta.

En tanto significa que ambas variables sufren los cambios de manera simultánea; es decir, que los factores interpersonales en esta institución incrementa, también trabajo en equipo incrementa; y se ocurriese lo inverso, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación, de la misma forma en cuanto a la representación de los dos asteriscos significa que hay una correlación positiva moderada a un nivel de confianza del 99% lo cual da a entender que el resultado obtenido es confiable.

Podemos indicar acerca de este concepto de los factores interpersonales son aquellos rasgos personales que le hacen únicos y diferentes a una persona como: la actitud, la personalidad, autoestima y entre otros factores que todo ello es visto al momento de relacionarnos entre compañeros de trabajo, por ende este resultado es corroborado con las definiciones de los siguientes autores.

Seña que las actitudes, “son una serie de juicios o apreciaciones que las personas se formulan en un sentido positivo o negativo y que influyen en su comportamiento en relación a otras personas, temas, hechos y asuntos. Todo estos juicios se sustentan en el valor que cada individuo atribuye a la filosofía o principios aprendidos a lo largo de la vida” (Louffat, 2010,p.181).

Indica que, “La autoestima es un rasgo más general y relativamente fijo, en tanto que otras variables del yo, como la autoeficacia, son más específicas de la situación y el contexto. No hay duda de que la autoestima juega un papel importante en la personalidad” (Luthans , 2008,p.129).

**Quinto:** En la presente investigación, se ha planteado como hipótesis específico que, existe una relación directa moderada entre los factores interpersonales y la eficiencia de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas. El cuadro de correlación nos muestra que si existe una dicha relación entre ambas dimensiones de la variable 1 y 2, de la misma forma podemos apreciar el coeficiente de correlación de 0,611\*\*, significa una correlación positiva media alta.

En tanto significa que ambas variables sufren los cambios de manera simultánea; es decir, que los factores interpersonales en esta institución incrementa, también la eficiencia incrementa; y se ocurriese lo inverso, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación, de la misma forma en cuanto a la representación de los dos asteriscos significa que hay una correlación positiva media alta a un nivel de confianza del 99% lo cual da a entender que el resultado obtenido es confiable.

Es una cualidad muy valorada por las empresas e instituciones en la actualidad en el mundo de la globalización en donde vivimos, por tal razón se aprecia en cuanto a este concepto que es la capacidad de identificar y hacer bien las actividades a determinado tiempo las cosas o responsabilidades que se le asigne al trabajador en sus funciones laborales y a utilizar óptima y oportunamente los recursos que se han sido asignados.

## CONCLUSIONES

1. La primera conclusión del presente trabajo de investigación frente al objetivo general, establece que la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas -2017. una vez ejecutado estadísticamente las dos variables estudiadas de relaciones interpersonales y desempeño laboral. se obtuvo un coeficiente de correlación que a continuación se detalla.

Se concluyó según al objetivo general planteado, que las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, si existe una asociación entre las dos variables, la comunicación que se da actualmente entre los compañeros de trabajo en la empresa, mencionamos que es bueno , debido a que las habilidades comunicativas y factores interpersonales son practicadas por los colaboradores, por la misma razón el desempeño laboral de los trabajadores en esta institución se realiza ,de la misma forma es sustentado con la prueba de valor de coeficiente de correlación de Rho Spearman, que es de  $0,870^{**}$  , lo que significa que hay una correlación positiva alta , demuestra que a medida que uno de ellos aumenta, la otra tiende a tener el mismo comportamiento, determinamos que si existe una asociación y representa un grado de correlación positivo.

2. La segunda conclusión del presente trabajo de investigación frente al primer objetivo específico, establece que la relación entre habilidades comunicativas y trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas -2017.

Se concluyó según al objetivo específico planteado que las habilidades comunicativas y trabajo en equipo a través de la interacción con otras personas, resolver problemas, negociar y manejar conflictos , realizar las tareas en conjunto, manejo de una sola idea, grado de responsabilidad del personal si se practica en esta institución, de la misma forma es sustentado con la prueba de valor de coeficiente de correlación de Rho Spearman, que es de  $0,601^{**}$  lo que significa que hay una correlación positiva moderada , demuestra que a medida que uno de ellos aumenta, la otra tiende a tener el mismo

comportamiento, determinamos que si existe una asociación entre las dos dimensiones planteadas y representa un grado de correlación positivo.

3. La tercera conclusión del presente trabajo de investigación frente al segundo objetivo específico, estable que la relación entre habilidades comunicativas y eficiencia de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas -2017.

Se concluyó según al objetivo específico planteado entre habilidades comunicativas y la eficiencia ,que la habilidad comunicativa a través de la interacción con otras personas, resolver problemas, negociar y manejar conflictos y la eficiencia a través de realizar todas las funciones laborales en un menor tiempo, utilizando recursos adecuadamente, a un costo menor, si se realiza por los trabajadores, de la misma forma es sustentado con la prueba de valor de Rho Spearman, que es de 0,718\*\* lo que significa que hay una correlación positiva alta , demuestra que a medida que uno de ellos aumenta, la otra tiende a tener el mismo comportamiento, determinamos que si existe una asociación entre las dos dimensiones planteadas y representa un grado de correlación positivo.

4. La cuarta conclusión del presente trabajo de investigación frente al tercer objetivo específico, estable que la relación entre factores interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas -2017.

Se concluyó según al objetivo específico planteado entre factores interpersonales y trabajo en equipo, que los factores interpersonales a través de juicios o apreciaciones que las personas se formulan en un sentido positivo y negativo y que influyen en su comportamiento en relación a otras personas y trabajo en equipo a través de realizar una tarea en conjunto, manejo de una sola idea, grado de responsabilidad del personal, si se practica por los trabajadores, de la misma forma es sustentado con la prueba de valor de Rho Spearman que es de 0,858\*\* lo que significa que hay una correlación positiva alta , demuestra que a medida que uno de ellos aumenta, la otra tiende a tener el mismo comportamiento, determinamos que si existe una asociación entre

las dos dimensiones planteadas y representa un grado de correlación positiva alta.

5. La quinta conclusión del presente trabajo de investigación frente al cuarto objetivo específico, estable que la relación entre factores interpersonales y la eficiencia de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas -2017.

Se concluyó según al objetivo específico planteado factores interpersonales y la eficiencia, que los factores interpersonales a través de juicios o apreciaciones que las personas tienen y se formulan en un sentido positivo y negativo y que influyen en su comportamiento en relación a otras personas y la eficiencia a través de realizar todas las funciones laborales de la institución en un menor tiempo, utilizando recursos adecuadamente, a un costo menor que han sido asignadas por los encargados directivos, si lo realizan los trabajadores, de la misma forma es sustentado con la prueba de valor de Rho Spearman que es de 0,611\*\* lo que significa que hay una correlación positiva alta, demuestra que a medida que uno de ellos aumenta, la otra tiende a tener el mismo comportamiento, determinamos que si existe una asociación entre las dos dimensiones planteadas y representa un grado de correlación positiva alta.

## RECOMENDACIONES

1. A las conclusiones desarrolladas se añade las siguientes recomendaciones en la presente investigación , dirigidas al director de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A de sucursal Andahuaylas, porque es la persona quien dirige toda la actividad gerencial de la institución por el cual tiene la facultad de promover en las relaciones interpersonales de la misma forma en cuanto al desempeño laboral en todo los trabajadores que vienen trabajando.
2. Se recomienda a la segunda conclusión en cuanto a las habilidades comunicativas y trabajo en equipo en esta institución si existe entre compañero de trabajo, de la misma forma es de suma importante que todos los trabajadores tengan una interacción unificada, una participación apropiada en sus diferentes actividades institucionales y funcionales, por ende una comunicación muchas más fluida, concreta y comprensible le permitirá al trabajador a desempeñar mejor en sus labores por el cual debe tener la iniciativa el director de dicha institución a impulsar.
3. Se recomienda a la tercera conclusión en cuantos a los factores interpersonales, si sabes que es un conjunto de rasgos personales que cada persona posee y se les hace diferencia al resto, por ende se sugiere que cada trabajador debe cultivar valores, poseer autoestima alta, actitud positiva entre otros factores, todo ello se debe darse por iniciativa propia de cada empleado y por el jefe de la institución.
4. Se recomienda a la tercera conclusión en dicha institución se debe darse mucho más, para que exista esa unión y el compromiso a cumplir con sus funciones y objetivos institucionales los trabajadores, debe existir motivación, incentivos, taller de capacitación, lo cual tiene la función el jefe de la institución a dar impulso, cooperación para todos, reconocimiento laboral en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS

- Adler, R., & Elmhorst, J. (2005). *Comunicaciòn Organizacional*. Mexico: McGraw-Hill.
- Arias , F. (2012). *El proyecto de la Investigaciòn a la Metodologia Cientifica* (6 ed.). Caracas: EpistemeC.A.
- Belen Castañeda, M., Cabrera , A., Navarro , Y., & Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y anàlisis estadisticos utilizando SPSS- un libro practico para investigadores y administradores educativos*. Porto Alegre: EDIPUCRS.
- Bolaños, J. D. (2015). *Relaciones Interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos-estudio realizado en el distrito 090105 de Institutos Nacionales de Educaciòn Bàsica por Cooperativa de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. (Tesis de Licenciatura), Universiada Rafael Landivar , Guatemala.
- Carrasco , S. (2005). *Metodologia de la Investigaciòn Cientifica* (2 ed.). Lima: San Marcos.
- Carrasco, S. (2006). *Metodologia de la Investigaciòn Cientifica* (8 ed.). Lima: San Marcos.
- Carrasco, S. (2008). *Metodologia de la Investigaciòn Cientifica* (2 ed.). Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2007). *Teoria de la Administraciòn I* (6 ed.). Mèxico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2 ed.). Mèxico: McGraw-Hill.
- Dalto, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas* (3 ed.). Mèxico: International Thomson Editores S.A.
- Espinosa Quintana, M. P. (2014). *Analisis de grado del grado de relaciòn entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros*

*de la comunidad academica de la intitucìon educativa Omaira Sanchez Garzòn.*  
( Tesis de Licenciatura), Institucìon Educativa Omaira Sanchez Garzòn,  
Cartagena.

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12 ed.). Mèxico:  
Cengage Learnig.

Hernandez, R., Fernadez , C., y Baptista, P. (2006). *Metodologia de la Investigaciòn*  
(4 ed.). Mèxico: McGraw-Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigaciòn*  
(6 ed.). McGraw-Hill.

Huaman Ñahuirima, D. (2016). *Relaciones interpersonales del personal  
administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.* Universidad  
Nacional Josè Maria Arguedas, Andahuaylas.

Ivancevich, J., Konopaske, R., y Matteson, M.(2006). *Comportamiento  
Organizacional* (1 ed.). Mèxico: McGraw-Hill.

Jara Vasquez, L. I. (2015). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los  
trabajadores del Centro de Salud Morales.* ( Tesis de Maestria), Universiada  
Cesar Vallejo, Perù.

Leon Gomez, J. (2016). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los  
trabajadores del Programa Nacional Cuna Màs en la Unidad Territorial de  
Andahuaylas .* Universiada Nacional Josè Maria Arguedas, Andahuaylas.

Louffat, E. (2010). *Fundamentos del Proceso Administrativo*(1 ed.). Buenos Aires-  
Argentina: Cengage Learnig.

Luthans , F. (2008). *Comportamiento Organizacional* (11 ed.). Mèxico: McGraw-Hill.

Reyes Santos, G. M. (2016). *Influencia de las relaciones interpersonales en el  
desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de  
Cajabamba.* ( Tesis de Licenciatura), Universidad Privada del Norte, Perù.

Robbins , S., y Coulter, M. (2010). *Administraciòn* (3 ed.). Mèxico: Pearson - UNED.

Robbins, s., y Jude , T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). Mèxico: McGraw-Hill.

Santrock, j., Francke, y Gonzales, H. (2004). *Intruduccìon a la Psicologia* (2 ed.). Mèxico: McGraw-Hill.

## **ANEXOS**

**MATRIZ DECONSISTENCIA**

TÍTULO: RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. SUCURSAL ANDAHUAYLAS-2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES,DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p><b>HG.</b> ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A Sucursal Andahuaylas-2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>E.1</b> ¿De qué manera se relaciona las habilidades Comunicativas y trabajo en equipo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Andahuaylas-2017?</p> <p><b>HE.2</b> ¿De qué manera se relaciona las Habilidades Comunicativas y la Eficiencia de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A Sucursal Andahuaylas-2017?</p> <p><b>HE.3</b> ¿De qué manera se la relaciona los factores Interpersonales y Trabajo en Equipo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A Sucursal Andahuaylas-2017?</p> <p><b>HE. 4</b>¿De qué manera se relaciona los Factores Interpersonales y Eficiencia de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A Sucursal Andahuaylas-2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p><b>OG.</b> Determinar el nivel de relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Andahuaylas-2017</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>OE.1</b> establecer la relación entre habilidades comunicativas y trabajo en equipo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Andahuaylas-2017.</p> <p><b>OE.2</b> Establecer la relación entre Habilidades Comunicativas y Eficiencia de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Andahuaylas-2017.</p> <p><b>OE.3</b> Establecer la relación entre los factores Interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Andahuaylas-2017.</p> <p><b>OE.4</b> Establecer la relación entre los factores Interpersonales y la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Andahuaylas-2017.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p><b>H.G.</b> Existe una relación directa entre relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>HE.1</b>Existe una relación directa entre habilidades comunicativas y trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.</p> <p><b>HE.2</b> Existe una relación directa entre habilidades comunicativas y la eficiencia de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.</p> <p><b>HE.3</b> Existe una relación directa entre los factores interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.</p> <p><b>HE.4</b> Existe una relación directa entre los factores interpersonales y la eficiencia de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017.</p>	<p><b>VARIABLE I: RELACIONES INTERPERSONALES</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades comunicativas</li> <li>• Factores interpersonales</li> </ul> <p><b>VARIABLES II: DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>

METODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>METODO</b></p> <p>Deductivo - Inductivo</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>No experimental - transeccional</p> <p><b>NIVEL</b></p> <p>Descriptiva – Correlacional.</p>	<p><b>POBLACION</b></p> <p>El número total de trabajadores que laboran en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. en sucursal Andahuaylas es de un total de 33 trabajadores.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p><b>N=33</b> trabajadores tanto administrativos y operativos</p>	<p><b>TECNICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>TRATAMIENTO ESTADISTICO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alfa de Cronbach</li> <li>• Distribución de Frecuencias</li> <li>• Correlación Rho de Sperman</li> <li>• Spss22</li> </ul>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

TÍTULO: RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA  
HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. SUCURSAL ANDAHUAYLAS-2017.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>VARIABLE 1</b> Relacione interpersonales</p> <p>Dalton, Hoyle, &amp; Watss (2007) “las relaciones humanas estudian la interacción. Pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas”.(p.2)</p>	<p><b>DIMENSION 1:Habilidades Comunicativas</b></p> <p>El termino habilidades comunicativas es una forma de poder interrelacionarnos con los demás en ámbitos distintos con la finalidad de intercambiar decisiones, opiniones y en la actualidad se considera una ventaja en las relaciones humanas y organizacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Comunicación Asertiva</li> <li>• Comunicación Empática</li> <li>• Apertura de Escucha</li> </ul>
	<p><b>DIMENSION 2:Factores Interpersonales</b></p> <p>Son un conjunto de atributos de personalidad que tienden a tener las personas lo cual se muestra en la vida personal y en el ámbito laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto-Estima</li> <li>• Actitudes</li> <li>• manejo de conflictos</li> <li>• Personalidad</li> </ul>
<p><b>VARIABLE 2</b> <b>Desempeño Laboral</b></p> <p>Krieger &amp; Franklin (2011) “por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales.(p.93)</p>	<p><b>DIMENSION 1:Trabajo en Equipo</b></p> <p>El trabajo en equipo es la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado. La labor siempre será más fructífera y gustosa cuando se vive en comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de Trabajo</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Participación Equitativa</li> <li>• Motivación</li> </ul>
	<p><b>DIMENSION 2:Eficiencia</b></p> <p>Es una cualidad muy valorada por las empresas e instituciones, se la identifica por la capacidad de hacer bien y a tiempo las cosas o responsabilidades que se le asigne al trabajador, a utilizar óptima y oportunamente los recursos, es decir, a cumplir con sus objetivos en el tiempo que se propone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

**MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS**

TÍTULO: RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A, SUCURSAL ANDAHUAYLAS-2017.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso %	N° de ítems	Ítems o Preguntas
<b>VARIABLE 1:</b> Relaciones interpersonales	<b>DIMENSION 1</b> Habilidades Comunicativas	1.1. Comunicación 1.2. Comunicación Asertiva 1.3. Comunicación Empática 1.4. Apertura de Escucha	25%	8	1. ¿Usted considera que la comunicación dentro la institución donde trabaja es adecuada? 2. ¿Usted considera que la comunicación que se dá dentro de su grupo de trabajo es adecuada? 3. ¿Usted mantiene una comunicación comprensible con sus compañeros de labor? 4. ¿Usted defiende sus ideas o puntos de vista sin alterarse en una conversación? 5. ¿A usted le interesaría saber por qué su compañero de trabajo esta callado, molesto o triste? 6. ¿Usted considera que su jefe le atiende sus necesidades laborales poniéndose en su lugar? 7. ¿Usted considera que primero, es escuchar en una conversación luego expresarlo? 8. ¿Usted considera que existe una iniciación de escucharse entre compañeros y jefes en su labor?
	<b>DIMENSION 2</b> Factores Interpersonales	2.1. Auto- Estima 2.2. Actitudes 2.3. Manejo de conflictos 2.4. personalidad	25%	8	9. ¿Usted teme, hacer mal las cosas que se le encarga y cuando lo miran se siente incómodo (a)? 10. ¿Usted para sentirse bien y ser feliz, no necesita tener dinero y ser muy inteligente? 11. ¿Usted se considera que tiene buena actitud? 12. ¿Usted posee la predisposición para asumir cuando le asignen una nueva función en su trabajo? 13. ¿Usted considera que existe conflictos en la institución donde labora? 14. ¿Usted considera que colaborar en la solución de los problemas en su trabajo es importante? 15. ¿Usted realiza su tarea a gusto con sus compañeros de trabajo? 16. ¿Usted posee una personalidad competitiva en su trabajo?

<b>VARIABLE 2:</b> Desempeño Laboral	<b>DIMENSION 1</b> Trabajo en Equipo	1.1. Ambiente de Trabajo 1.2. Cooperación 1.3. Participación 1.4. Motivación	25%	8	17. ¿Usted considera que el ambiente donde trabaja es adecuado? 18. ¿Usted considera que el ambiente laboral es importante para desempeñar su tarea? 19. ¿Usted considera que su jefe coopera con todos sus compañeros de trabajo? 20. ¿Usted considera que trabajar en equipo es más satisfactorio? 21. ¿Usted considera que la participación es muy importante en un trabajo? 22. ¿Usted considera que participar en todas las labores institucionales es muy importante? 23. ¿Usted cuando logra sus metas en su trabajo se siente motivado(a)? 24. ¿Usted recibe incentivos y reconocimientos por hacer bien tu trabajo?
	<b>DIMENSION 2</b> Eficiencia	2.1. Recursos 2.2. Objetivo 2.3. Tiempo 2.4. Responsabilidad	25%	8	25. ¿Usted utiliza materiales asignados por la empresa adecuadamente? 26. ¿Usted considera que los equipos e inmuebles de trabajo que tiene la institución está en buenas condiciones? 27. ¿Usted está de acuerdo con los objetivos de la institución? 28. ¿Usted considera que los objetivos de la institución te permite desarrollarte como persona y profesionalmente? 29. ¿Usted cumple con sus funciones laborales en el tiempo establecido? 30. ¿Usted considera que terminar sus tareas laborales anticipadamente trae beneficios? 31. ¿Usted considera que ser responsable es tener disciplina? 32. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**I. GENERALIDADES:**

Nombres y Apellidos: John Peter Aguirre Landa  
Grado Académico: Maestría en Gestión Pública  
Fecha: 30/07/18

**II. OBSERVACIONES:**

FORMA: Mejorar redacción de preguntas

ESTRUCTURA: (referencia a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

revisar la muestra

**III. VALIDACIÓN:**

Luego de observado el instrumento: procede  No procede  para su aplicación



Sello y Firma del Evaluador

DNI N°: 10002395

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**I. GENERALIDADES:**

Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Ascue Ruiz  
Grado Académico: Magister en Administración de Empresas  
Fecha: 28/07/18

**II. OBSERVACIONES:**

**FORMA:**

Mejorar en el Redacción de los ítems de las variables

**ESTRUCTURA:** (referencia a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

**CONTENIDO:** (referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Definir el tipo de Muestra

**III. VALIDACIÓN:**

Luego de observado el instrumento: procede  No procede  para su aplicación



Metr. Rosa Nelida Ascue Ruiz  
Docente  
CLAD: 09016

Sello y Firma del Evaluador

DNI N° 4474273

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**I. GENERALIDADES:**

Nombres y Apellidos: HENRY WILFREDO AGREDA CERNA  
Grado Académico: MAGISTER EN ADM. DE LA EDUCACION  
Fecha: 13.07.18

**II. OBSERVACIONES:**

**FORMA:**

.....  
.....  
.....

**ESTRUCTURA:** (referencia a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....  
.....  
.....

**CONTENIDO:** (referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

MEJORAR ÍTEM S  
.....  
.....

**III. VALIDACIÓN:**

Luego de observado el instrumento: procede  No procede  para su aplicación

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE GERENCIA EMPRESARIAL  
Mgtr. Henry W. Agreda Cerna  
DOCENTE  
CIAD N° 03541

Sello y Firma del Evaluador

DNI N° 18142062

Anexo 5: Fotografías de la investigación





**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**ENCUESTA**

Estimado señor (a):

Tenga usted un buen día, por favor, dedique unos momentos de su valioso tiempo a completar esta encuesta en forma sincera y consiente, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado: “las relaciones y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas -2017.

=====

Responda las siguientes preguntas marcando con un aspa “X” la alternativa que usted considere pertinente.

**DATOS GENERALES.**

**1. Genero**

- a) Femenino ( )
- b) Masculino ( )

**2. Edad**

- a) Menos de 25 años ( )
- b) De 25 a 35 años ( )
- c) De 36 a 45 años ( )
- d) De 46 años a mas ( )

**3. Tiempo que labora en esta Institución**

- a) Menos de 2 años ( )
- b) De 2 a 4 años ( )
- c) De 5 a 7 años ( )
- d) De 8 años a mas ( )

Según las condicionantes:

<i>Siempre</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Muy pocas veces</i>	<i>Nunca</i>
S	CS	AV	MPV	N

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente

Respecto

### Variable 1: RELACIONES INTERPERSONALES

ÍTEMS	S	CS	AV	MPV	N
<b>Dimensión 1: HABILIDAD COMUNICATIVAS</b>					
01. ¿Usted considera que la comunicación dentro la institución donde trabaja es adecuada?	5	4	3	2	1
02. ¿Usted considera que la comunicación que se da dentro de su grupo de trabajo es adecuada?	5	4	3	2	1
03. ¿Usted mantiene una comunicación comprensible con sus compañeros de labor?	5	4	3	2	1
04. ¿Usted defiende sus ideas o puntos de vista sin alterarse en una conversación?	5	4	3	2	1
05. ¿A usted le interesaría saber por qué su compañero de trabajo esta callado, molesto o triste?	5	4	3	2	1
06. ¿Usted considera que su jefe le atiende sus necesidades laborales poniéndose en su lugar?	5	4	3	2	1
07. ¿Usted considera que primero, es escuchar en una conversación luego expresarlo?	5	4	3	2	1
08. ¿Usted considera que existe una iniciación de escucharse entre compañeros y jefes en su labor?	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 2: FACTORES INTERPERSONALES</b>					
09. ¿Usted teme, hacer mal las cosas que se le encarga y cuando lo miran se siente incómodo (a)?	5	4	3	2	1
10. ¿Usted para sentirse bien y ser feliz, no necesita tener dinero y ser muy inteligente?	5	4	3	2	1
11. ¿Usted se considera que tiene buena actitud?	5	4	3	2	1
12. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?	5	4	3	2	1
13. ¿Usted considera que existe conflictos en la institución donde labora?	5	4	3	2	1
14. ¿Usted considera que colaborar en la solución de los problemas en su trabajo es importante?	5	4	3	2	1
15. ¿Usted realiza su tarea a gusto con sus compañeros de trabajo?	5	4	3	2	1
16. ¿Usted posee una personalidad competitiva en su trabajo?	5	4	3	2	1

Según las condicionantes:

<i>Siempre</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Muy pocas veces</i>	<i>Nunca</i>
<i>S</i>	<i>CS</i>	<i>AV</i>	<i>MPV</i>	<i>N</i>

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente respecto:

## Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

ÍTEMS	S	CS	AV	MPV	N
<b>Dimensión 1: TRABAJO EN EQUIPO</b>					
1. ¿Usted considera que el ambiente donde trabaja es adecuado?	5	4	3	2	1
2. ¿Usted considera que el ambiente laboral es importante para desempeñar su tarea?	5	4	3	2	1
3. ¿Usted considera que su jefe coopera con todos sus compañero de trabajo?	5	4	3	2	1
4. ¿Usted considera que trabajar en equipo es más satisfactorio?	5	4	3	2	1
5. ¿Usted considera que la participación es importante en un trabajo de equipo?	5	4	3	2	1
6. ¿Usted considera que participar en todas las labores institucionales es muy importante?	5	4	3	2	1
7. ¿Usted cuando logra sus metas en su trabajo se siente motivado(a)?	5	4	3	2	1
8. ¿Usted recibe incentivos y reconocimientos por hacer bien tus funciones laborales?	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 2: EFICIENCIA</b>					
9. ¿Usted utiliza adecuadamente los materiales asignados por la empresa?	5	4	3	2	1
10. ¿Usted considera que los equipos e inmuebles de trabajo que tiene la institución están en buenas condiciones?	5	4	3	2	1
11. ¿Usted está de acuerdo con los objetivos de la institución?	5	4	3	2	1
12. ¿Usted considera que los objetivos de la institución te permite desarrollarte como persona y profesionalmente?	5	4	3	2	1
13. ¿Usted cumple con sus funciones laborales en el tiempo establecido?	5	4	3	2	1
14. ¿Usted considera que terminar sus tareas laborales anticipadamente trae beneficios?	5	4	3	2	1
15. ¿Usted considera que ser responsable es tener disciplina?	5	4	3	2	1
16. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?	5	4	3	2	1

Anexo 7: Relación de todo los trabajadores administrativos y operativos



**RELACION DE PERSONAL SUC. ANDAHUAYLAS**

N°	CODIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	DNI
1	4917	CENTENO SUAÑA, HELARD LIBORIO	DNI	02043078
2	18327	RAMIREZ HEREDIA, WILMER LEON	DNI	70080139
3	25874	HUAUYA TORRES, MISAEL JHUNIOR	DNI	46022518
4	26870	ROMERO OSCORIMA, NELSON BELTRAN	DNI	70197587
5	26868	GONZALES QUISPE, JULIAN	DNI	46865441
6	28031	MORENO ALARCON, RONY MARK	DNI	70423572
7	28033	PEREZ SOCA, DALMIRO	DNI	44860859
8	28029	RAYMONDI QUISPE, MOISES ARTURO	DNI	70913388
9	29502	VALDEZ JACCYA, RENE	DNI	48590702
10	26880	ALHUAY PALOMINO EDUARDO	DNI	31185422
11	26881	CCORISONCCO QUISPE, SANTIAGO	DNI	47229822
12	28034	CENTENO PARIONA, MIGUEL	DNI	45067193
13	28030	PARIONA GUTIERREZ, EDER	DNI	70913371
14	19935	ARBIETO PINTO, MARLENY	DNI	09905841
15	29705	ROJAS CCOLLCCA, JAIME ISAIS	DNI	75274073
16	29706	ESPINOZA TAIPE, JESUS	DNI	46687677
17	30380	FLORES SILVERA, RUDY	DNI	72445133
18	28584	ONTON ZAMORA, BENJAMIN	DNI	72137301
19	24429	MACHACCA GONZALES, ZAYDA	DNI	47800593
20	30411	PICOTA MORI, SEGUNDO RAFAEL	DNI	44628791
21	28720	CARDENAS ROMERO, YESENIA LUZMERY	DNI	70662811
22	28861	GAMBOA ARENAS, RUTY	DNI	43524156
23	29461	HUACASI HUMPIRI, VERONICA	DNI	73621939
24	29836	CHIQUELLAN LEYVA, KATHERIN	DNI	48424224
25	30360	LAZO HUAMAN, AMANDA	DNI	45320098
26	30358	LEGUIA SILVA, SILVIA	DNI	47280608
27	28912	OROSCO LEGUIA, KELY	DNI	77480216
28	28907	HUARACA HUASCO, WILMAN	DNI	46702616
29	28908	PALOMINO MEDINA, ROSMERY	DNI	47404121
30	29768	CORDOVA RIVAS, VICTOR MARTIN	DNI	44728297
31	29767	ALCARRAZ MENA, RAFAEL BLECKER	DNI	42551720
32	30710	HUAMAN GUIZADO, IRMA	DNI	75455899
33	30682	TAIPE ZEVALLOS, JERSON	DNI	70492494

HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A.

AREQUIPA: Calle Misti N° 306 - Yanahuasura T: (054) 272-901  
 CAJAMARCA: Jr. Santa Teresa de Jourmet N° 229-233 Lottización La Alameda T: (076) 369-575/ (076) 369-128  
 CHICLAYO: Av. Salaverry N° 740 T: (074) 235-109  
 CHIMBOTE: Jr. Mosquera N° 473 Florida Baja T: (043) 326-310/ (043) 326 - 474  
 CUSCO: Calle Suiza N° 437, 441, 455, 465 Urb. Manahuasuncca - Santiago T: (084) 582-530  
 HUACHO: Calle los Angeles N° 172 - Sta. María T: (051) 232-1947  
 HUANCAYO: Las Gargenias N° 299 Urb. La Rivera T: (064) 203-319

HUÁNUCO: Km 2.5 Carretera Huánuco Tingo María - Urb. De Mitopampa, Amarilis T:(062) 511-381  
 HUARAZ: Jr. Los Capulles N° 300 - Independencia T:(043) 421-566/ (043) 463-718  
 ICA: Prolongación Ayabaca N° 1206 Urb. San José T: (056) 222-575/ (056) 219-228  
 PUERTO MALDONADO: Jr. Cusco esquina con Jr. Arequipa N° 185 T: (082) 574-378  
 TACNA: Calle Billinghurst N° 648 T: (052) 422-803  
 TRUJILLO: Manzana "D" Lote 04 - Urb. Santa Leonor T: (044) 231-358/ (044) 203-882  
 TUMBES: Av. Tumbes Norte N° 950 T: (072) 505-681

Autorizado por Resolución Directoral 569 - 2013 - IN Sucamec - DCSP del 14 de Febrero 2013.  
 Inscrita en la Partida Electrónica N 02004550 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, Libro de Sociedades Anónimas.

Anexo 8: copia de cuestionarios aplicativos en trabajo de campo

2



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**ENCUESTA**

Estimado Señor (a):

Tenga usted un buen día, por favor, dedique unos momentos de su valioso tiempo a completar esta encuesta en forma sincera y consiente, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado: "Relacione Interpersonales y su relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A, Sucursal Andahuaylas-2018"

=====

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente.

**DATOS GENERALES:**

1. **Género**
  - a) Femenino (X)
  - b) Masculino ( )
2. **Edad**
  - a) Menos de 25 años ( )
  - b) De 25 a 35 años (X)
  - c) De 36 a 45 años ( )
  - d) De 46 años a más ( )
3. **Tiempo que labora en esta institución**
  - a) Menos de 2 años ( )
  - b) De 2 a 4 años (X)
  - c) De 5 a 7 años ( )
  - d) De 8 años a más ( )

**Según las condicionantes:**

<i>Siempre</i>	<i>Casi Siempre</i>	<i>Algunas Veces</i>	<i>Muy Pocas Veces</i>	<i>Nunca</i>
<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>MPV</b>	<b>N</b>

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente Respecto:

**Variable 1: RELACIONES INTERPERSONALES**

ÍTEMS	S	CS	AV	MPV	N
<b>Dimensión 1: HABILIDAD COMUNICATIVAS</b>					
01. ¿Usted considera que la comunicación dentro la institución donde trabaja es adecuada?	5	X	3	2	1
02. ¿Usted considera que la comunicación que se dá dentro de su grupo de trabajo es adecuada?	5	X	3	2	1
03. ¿Usted mantiene una comunicación comprensible con sus compañeros de labor?	5	X	3	2	1
04. ¿Usted defiende sus ideas o puntos de vista sin alterarse en una conversación?	5	X	3	2	1
05. ¿A usted le interesaría saber por qué su compañero de trabajo esta callado, molesto o triste?	5	X	3	2	1
06. ¿Usted considera que su jefe le atiende sus necesidades laborales poniéndose en su lugar?	X	4	3	2	1
07. ¿Usted considera que primero, es escuchar en una conversación luego expresarlo?	5	X	3	2	1
08. ¿Usted considera que existe una iniciación de escucharse entre compañeros y jefes en su labor?	5	X	3	2	1
<b>Dimensión 2: FACTORES INTERPERSONALES</b>					
09. ¿Usted teme, hacer mal las cosas que se le encarga y cuando lo miran se siente incómodo (a)?	X	4	3	2	1
10. ¿Usted para sentirse bien y ser feliz, no necesita tener dinero y ser muy inteligente?	5	X	3	2	1
11. ¿Usted se considera que tiene buena actitud?	5	X	3	2	1
12. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?	5	X	3	2	1
13. ¿Usted considera que existe conflictos en la institución donde labora?	5	4	3	X	1
14. ¿Usted considera que colaborar en la solución de los problemas en su trabajo es importante?	X	4	3	2	1
15. ¿Usted realiza su tarea a gusto con sus compañeros de trabajo?	5	X	3	2	1
16. ¿Usted posee una personalidad competitiva en su trabajo?	X	4	3	2	1

Según las condicionantes:

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
S	CS	AV	MPV	N

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente Respecto:

**Variable 2: DESEMEPEÑO LABORAL**

ÍTEMS	S	CS	AV	MPV	N
<b>Dimensión 1: TRABAJO EN EQUIPO</b>					
17. ¿Usted considera que el ambiente donde trabaja es adecuado?	X	4	3	2	1
18. ¿Usted considera que el ambiente laboral es importante para desempeñar su tarea?	X	4	3	2	1
19. ¿Usted considera que su jefe coopera con todos sus compañero de trabajo?	5	X	3	2	1
20. ¿Usted considera que trabajar en equipo es más satisfactorio?	X	4	3	2	1
21. ¿Usted considera que la participación es importante en un trabajo de equipo?	5	X	3	2	1
22. ¿Usted considera que participar en todas las labores institucionales es muy importante?	X	4	3	2	1
23. ¿Usted cuando logra sus metas en su trabajo se siente motivado(a)?	5	X	3	2	1
24. ¿Usted recibe incentivos y reconocimientos por hacer bien tus funciones laborales?	X	4	3	2	1
<b>Dimensión 2: EFICIENCIA</b>					
25. ¿Usted utiliza adecuadamente los materiales asignados por la empresa?	X	4	3	2	1
26. ¿Usted considera que los equipos e inmuebles de trabajo que tiene la institución están en buenas condiciones?	X	4	3	2	1
27. ¿Usted está de acuerdo con los objetivos de la institución?	5	X	3	2	1
28. ¿Usted considera que los objetivos de la institución te permite desarrollarte como persona y profesionalmente?	X	4	3	2	1
29. ¿Usted cumple con sus funciones laborales en el tiempo establecido?	X	4	3	2	1
30. ¿Usted considera que terminar sus tareas laborales anticipadamente trae beneficios?	X	4	3	2	1
31. ¿Usted considera que ser responsable es tener disciplina?	X	4	3	2	1
32. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?	X	4	3	2	1



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**ENCUESTA**

Estimado Señor (a):

Tenga usted un buen día, por favor, dedique unos momentos de su valioso tiempo a completar esta encuesta en forma sincera y consiente, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado: "Relacione Interpersonales y su relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A, Sucursal Andahuaylas-2018"

=====

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente.

**DATOS GENERALES:**

1. **Género**
  - a) Femenino ( )
  - b) Masculino (X)
2. **Edad**
  - a) Menos de 25 años ( )
  - b) De 25 a 35 años (X)
  - c) De 36 a 45 años ( )
  - d) De 46 años a más ( )
3. **Tiempo que labora en esta institución**
  - a) Menos de 2 años (X)
  - b) De 2 a 4 años ( )
  - c) De 5 a 7 años ( )
  - d) De 8 años a más ( )

Según las condicionantes:

<i>Siempre</i>	<i>Casi Siempre</i>	<i>Algunas Veces</i>	<i>Muy Pocas Veces</i>	<i>Nunca</i>
<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>MPV</b>	<b>N</b>

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente Respecto:

**Variable 1: RELACIONES INTERPERSONALES**

ÍTEMS	S	CS	AV	MPV	N
<b>Dimensión 1: HABILIDAD COMUNICATIVAS</b>					
01. ¿Usted considera que la comunicación dentro la institución donde trabaja es adecuada?	<del>5</del>	4	3	2	1
02. ¿Usted considera que la comunicación que se dá dentro de su grupo de trabajo es adecuada?	<del>5</del>	4	3	2	1
03. ¿Usted mantiene una comunicación comprensible con sus compañeros de labor?	5	<del>4</del>	3	2	1
04. ¿Usted defiende sus ideas o puntos de vista sin alterarse en una conversación?	<del>5</del>	4	3	2	1
05. ¿A usted le interesaría saber por qué su compañero de trabajo esta callado, molesto o triste?	5	<del>4</del>	3	2	1
06. ¿Usted considera que su jefe le atiende sus necesidades laborales poniéndose en su lugar?	<del>5</del>	4	3	2	1
07. ¿Usted considera que primero, es escuchar en una conversación luego expresarlo?	<del>5</del>	4	3	2	1
08. ¿Usted considera que existe una iniciación de escucharse entre compañeros y jefes en su labor?	5	<del>4</del>	3	2	1
<b>Dimensión 2: FACTORES INTERPERSONALES</b>					
09. ¿Usted teme, hacer mal las cosas que se le encarga y cuando lo miran se siente incómodo (a)?	5	<del>4</del>	3	2	1
10. ¿Usted para sentirse bien y ser feliz, no necesita tener dinero y ser muy inteligente?	5	<del>4</del>	3	2	1
11. ¿Usted se considera que tiene buena actitud?	<del>5</del>	4	3	2	1
12. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?	<del>5</del>	4	3	2	1
13. ¿Usted considera que existe conflictos en la institución donde labora?	5	4	<del>3</del>	2	1
14. ¿Usted considera que colaborar en la solución de los problemas en su trabajo es importante?	<del>5</del>	4	3	2	1
15. ¿Usted realiza su tarea a gusto con sus compañeros de trabajo?	5	<del>4</del>	3	2	1
16. ¿Usted posee una personalidad competitiva en su trabajo?	5	<del>4</del>	3	2	1

Según las condicionantes:

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
S	CS	AV	MPV	N

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente Respecto:

**Variable 2: DESEMEPEÑO LABORAL**

ÍTEMS	S	CS	AV	MPV	N
<b>Dimensión 1: TRABAJO EN EQUIPO</b>					
17. ¿Usted considera que el ambiente donde trabaja es adecuado?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
18. ¿Usted considera que el ambiente laboral es importante para desempeñar su tarea?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
19. ¿Usted considera que su jefe coopera con todos sus compañeros de trabajo?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
20. ¿Usted considera que trabajar en equipo es más satisfactorio?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
21. ¿Usted considera que la participación es importante en un trabajo de equipo?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
22. ¿Usted considera que participar en todas las labores institucionales es muy importante?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
23. ¿Usted cuando logra sus metas en su trabajo se siente motivado(a)?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
24. ¿Usted recibe incentivos y reconocimientos por hacer bien tus funciones laborales?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
<b>Dimensión 2: EFICIENCIA</b>					
25. ¿Usted utiliza adecuadamente los materiales asignados por la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
26. ¿Usted considera que los equipos e inmuebles de trabajo que tiene la institución están en buenas condiciones?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
27. ¿Usted está de acuerdo con los objetivos de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
28. ¿Usted considera que los objetivos de la institución te permite desarrollarte como persona y profesionalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
29. ¿Usted cumple con sus funciones laborales en el tiempo establecido?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
30. ¿Usted considera que terminar sus tareas laborales anticipadamente trae beneficios?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
31. ¿Usted considera que ser responsable es tener disciplina?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
32. ¿Usted es responsable con las funciones asignadas por la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1