



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

**“INFLUENCIA DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA
INTERNACIONAL -LIMA, 2022”**

**PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

Autora:

Bach. Hernandez Isuiza, Patricia
[https:// orcid.org/ 000-0001197343389](https://orcid.org/000-0001197343389)

Asesor:

Mg. Pelaez Vincés, Edgard José
[https://orcid.org/ 0000-0001-6374-9359](https://orcid.org/0000-0001-6374-9359)

Línea de Investigación:
Comunicación y Desarrollo Humano

Pimentel - Perú
2023

**“INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA INTERNACIONAL, LIMA 2022”**

APROBACIÓN DEL JURADO

Bach. Hernandez Isuiza, Patricia Maria
Autora

Mg. Peláez Vinces, Edgar José
Asesor

Mg. Uriul Castillo, Gaudy Teresa
Presidenta

Mg. Gonzales Montero, Luz Angelica
Secretaria

Mg. Peláez Vinces, Edgar José
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy egresada del Programa de Estudios de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

“INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA INTERNACIONAL -LIMA, 2022”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firmo

Hernandez Isuiza Patricia Maria	DNI: 43455415	
---------------------------------	---------------	---

Pimentel, 10 de abril del 2023

DEDICATORIA

A mi madre y hermanas por su apoyo incondicional.

A mi esposo e hijos Joaquín, Antonella y Álvaro, por ser mi motivación y empuje a concluir esta etapa.

Hernandez Isuiza, Patricia

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Señor de Sipán, por brindarme la oportunidad de poder licenciarme en esta prestigiosa institución.

A mis familiares por su tiempo, dedicación y apoyo constante.

A todas aquellas personas, que siempre me estuvieron apoyando de manera incondicional.

Hernandez Isuiza, Patricia

RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional, Lima -2022; siguiendo una metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva y explicativa en base a dos cuestionarios para una muestra censal de 60 trabajadores. En los resultados descriptivos, el 63% percibieron a las relaciones interpersonales como regulares, el 35% como buenas, y el 2% como malas; para la variable clima laboral, el 63% lo percibieron como regular, el 30% como favorable; y el 7% como desfavorable; en los inferenciales, se encontró asociación directa y positiva entre las relaciones interpersonales sobre el clima laboral, cuyo valor de Pseudo Cuadrado Nagelkerke indicó una influencia del 28.7% en su variabilidad de probabilidad de ocurrencia para el modelo predictivo, siendo de carácter significativo ($Wald=13.808 > Z_{C95\%} = 1.64$ y $Sig.=0.000 < 0.05$). Asimismo, se encontró que las dimensiones interacción social, actitudes sociales, y práctica de valores sociales influyen sobre el clima laboral en 31.1%, 23.3%, y 29.9%, respectivamente, en su intensidad de probabilidad de ocurrencia con valores de Wald mayores a la zona de rechazo ($Z_{C95\%} = 1.64$) y con error estadístico calculado inferiores al 5% ($Sig. < 0.05$) reforzaron el carácter significativo en la repercusión. Se concluye que, *“Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional S.A.C., 2022”*.

Palabras Claves: Relaciones interpersonales, clima laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the influence of interpersonal relationships on the work environment of the workers of the company Hydra Internacional, 2022; following a quantitative, non-experimental, descriptive and explanatory methodology based on two questionnaires for a census sample of 60 workers. In the descriptive results, 63% perceived interpersonal relationships as regular, 35% as good, and 2% as bad; for the work environment variable, 63% perceived it as regular, 30% as favorable; and 7% as unfavourable; in the inferential ones, a direct and positive association was found between interpersonal relationships on the work environment, whose Pseudo Square Nagelkerke value indicated an influence of 28.7% on its variability of probability of occurrence for the predictive model, being significant (Wald= 13.808 > ZC95% = 1.64 and Sig.=0.000 < 0.05). Likewise, it was found that the dimensions social interaction, social attitudes, and practice of social values influence the work environment in 31.1%, 23.3%, and 29.9%, respectively, in their intensity of probability of occurrence with Wald values greater than the rejection zone (ZC95% = 1.64) and with calculated statistical error less than 5% (Sig. < 0.05) reinforced the significant character in the repercussion. It is concluded that, "Interpersonal relationships significantly influence the work environment of the workers of the company Hydra Internacional S.A.C., 2022".

Keywords: Interpersonal relationships, work environment, workers.

ÍNDICE

Aprobación del Jurado	i
Declaración Jurada de Originalidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Antecedentes de estudio	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación e importancia del estudio	38
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	40
II. MATERIAL Y MÉTODOS	41
2.1. Tipo y diseño de investigación	41
2.2. Población, muestra y muestreo	42
2.3. Variables y operacionalización	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5. Procedimiento de análisis de datos	46
2.6. Criterios éticos	47
2.7. Criterios de rigor científico	49
III. RESULTADOS	52
3.1. Presentación de resultados	52
3.2. Discusión de resultados	61
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
4.1. Conclusiones	65
4.2. Recomendaciones	66
REFERENCIAS	68
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.	44
Tabla 2 Niveles establecidos para la V1_Relaciones interpersonales (RI).....	52
Tabla 3 Niveles para las dimensiones de la V1_Relaciones interpersonales (RI).53	
Tabla 4 Niveles establecidos para la V2_Clima laboral (CL).	55
Tabla 5 Niveles para las dimensiones de la V2_Clima laboral (CL).	56
Tabla 6 Grado de asociación en el cruce de las variables.	58
Tabla 7 Regresión Logística Ordinal en la contrastación de hipótesis.	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipo de investigación explicativa.....	42
Figura 2 Niveles para la V1_Relaciones interpersonales (RI).....	52
Figura 3 Niveles para las dimensiones de V1_Relaciones interpersonales (RI)....	53
Figura 4 Niveles para la V2_Clima laboral (CL).....	55
Figura 5 Niveles para las dimensiones de la V2_Clima laboral (CL).....	56

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de personas en las organizaciones, según Avendaño y Martines, (2016), plantearon que hay importantes desafíos a los directivos de diversas empresas del mundo en función de las transformaciones que se han producido en diferentes ámbitos durante las últimas cuatro décadas en la dinámica social en general, y en la estructuración y gestión de las organizaciones en particular. Asimismo, Deloitte (2017) afirmaron que, los líderes empresariales se enfrentan a un entorno empresarial muy dinámico, caracterizado por la innovación tecnológica permanente, el desdibujamiento de las fronteras entre industrias y sectores empresariales, siendo de vital relevancia analizar los cambios en el comportamiento conductual del empleado.

Por su lado, Arias et al. (2018), señalaron que, estas dos variables (relaciones interpersonales, así como el clima laboral) son claves en la gestión de las organizaciones, siendo importante analizar la influencia entre ellas, ya que encontrar posibles incidencias permite comprender de manera más definida las características de las interacciones entre sus dimensiones y brindar orientaciones basadas en evidencias para la desarrollo de estrategias encaminadas a lograr altos niveles de compromiso de los empleados a través de programas de mejora.

La vida en el trabajo se compone de un escenario en el que se manifiestan diferentes comportamientos y sentimientos, ya que la forma en que una persona trata a los demás, es así como se impregnan las relaciones interpersonales (Montes, 2016). De esta manera, los seres humanos tienen diferentes opiniones, comportamientos y percepciones, donde estos factores están directamente ligados a las relaciones interpersonales, representando el ámbito laboral, donde las personas suelen pasar gran parte de su día, estas relaciones deberían ser lo más sanas posibles, de modo que las personas vean la organización como un ambiente agradable y se eviten los conflictos organizacionales.

De esta manera, el primer término son relaciones y hechos sociales que se dan en todo conglomerado humano, uno para comunicarse adecuadamente y, el otro para ligarse y establecer un clima óptimo en el proceso productivo. De aquí surge la necesidad, que todo ser humano requiere estar dentro de un entorno

agradable, ya que, al vivir en sociedad, es primordial que se tiendan lazos, vínculos sociales con las demás personas; para que puedan ser asertivas, donde se debe tener la capacidad de saber escuchar, interpretar y entender los pensamientos, actitudes, sentimientos y preocupaciones de los demás, y emprender juntos la tarea.

1.1. Realidad Problemática

Al considerar al individuo como un ser emocional, pueden desarrollarse interferencias en el entorno de trabajo, al analizar la interacción, es posible comprender que dentro de cada relación interpersonal existen intercambios de experiencias y sentimientos, requiriendo el compromiso de ambas partes para que esta convivencia sea lo más armoniosa (Carmona et al., 2015).

En la actualidad, a nivel mundial, las organizaciones se enfrentan a importantes cambios en la gestión del personal, el lugar de trabajo y el mundo laboral, por lo que la gestión de los recursos humanos, también se ha transformado y ha pasado de la gestión de personal a convertirse en una función estratégica de las organizaciones cuyas políticas de gestión y prácticas deben tener el doble propósito de contribuir a la productividad y competitividad, así como buscar el desarrollo y bienestar de los trabajadores sin importar el tipo de contratación que tengan (Deloitte, 2017).

En esta época de cambios permanentes y constantes, que ha generado el desarrollo vertiginoso en las comunicaciones, así como en la informática, ha hecho posible que los trabajadores de las organizaciones, se pongan a tono y se adecuen a estos cambios de manera conveniente que permitan adecuarse de una u otra manera a una correspondencia entre las relaciones interpersonales y clima laboral en el que interactúan (Carmona et al., 2015). Actualmente, los organismos públicos y privados se trazan objetivos concretos, en un respectivo plazo, los cuales deben cumplirse de manera eficaz y eficiente, donde es necesario resaltar que los trabajadores son el elemento principal para el progreso y el cambio de las instituciones, por lo que es indispensable que las organizaciones brinden el respeto, la consideración y el buen trato al personal con los que laboran (Montes, 2016).

A nivel nacional, las organizaciones han comprendido, que los trabajadores

ya no responden automáticamente sobre sus requerimientos y exigencias, por lo cual, los nuevos conceptos y tendencias, es considerar a los trabajadores como el recurso más importante, sobre los cuales recae la marcha y el desarrollo competente de cualquier estructura organizacional (Medina et al., 2019). En este contexto, el talento humano es el capital más relevante mediante el cual se puede optimizar y fortalecer el progreso y adelanto de su gestión institucional, y cuando es, adecuadamente empleado, se pueden alcanzar los ideales y ambiciones institucionales (Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, 2014). Por otro lado, la Resolución Ministerial N° 303-2014-EF/43" del MEF (2014) está dirigida a brindar a los colaboradores en lo relacionado al clima laboral, ya que, ha habido denuncias en este sentido, donde en las empresas e instituciones, se percibe complicaciones, cuando los trabajadores notan que no se encuentran en un entorno saludable, que permite la existencia de un clima laboral desfavorable.

En un artículo del Diario El Comercio (2020), planteó que el 80% en el Perú, las empresas son de procedencia familiares, perjudicando de cierta manera, la interacción entre sus colaboradores, debido a la cantidad de familiares colocados en puestos claves sin la formación requerida, e incluso perjudicando el entorno laboral, cuyos datos aportados en el informe de Gallup, citado en Info Capital Humano (2022), reportó que el 16% están comprometidos con las empresas, el resto es apático ya que el 62% no lo está, y el 22% regularmente. De esta manera, se crea un ambiente no propicio, donde las relaciones (interpersonales) se ven afectadas. Es así como, en el Ministerio del Trabajo se han habían reportado a más de 167 organizaciones empresariales por inconvenientes colectivos en el 2020, según reportado en el portal Conexión Esan (2021), estando referidos por los problemas interpersonales por disputas que incluyen a los comportamientos en el lugar de trabajo mal diseñados por líderes o grupos de compañeros para frustrar u obstruir los esfuerzos de los demás.

Además, Avalos (2022) había encontrado un nivel deficiente (62%) para las relaciones interpersonales en los colaboradores que se correspondió con igual porcentaje para el clima laboral; asimismo, Figueroa (2022), pero en menor tamaño de los valores, señaló inconvenientes en la falta de comunicación social en un 20% afectando el entorno (laboral). Por su lado, Hanco et al. (2021), también encontró

problemas de malos a regulares en las relaciones interpersonales (40%) en conjunto con el entorno (laboral) en un 42% como deficiente a regular; mientras que Requejo (2019) encontró que 65% en el entorno laboral es deficiente y el restante como regular, y en las relaciones (interpersonales) el 85% se diagnosticaron como deterioradas o malas, y lo demás como regular; y en el trabajo de Clavijo (2018), también se reportaron que la mayoría presentaron como inadecuadas (22%) y regular (78%) las relaciones entre los colaboradores, afectando al clima (laboral) en un 48% como deficiente. Así que estas cifras, dan a entender que hay muchos inconvenientes en la interacción social (relaciones interpersonales) que se conjugan en la afectación del entorno (laboral) en las diferentes empresas u organizaciones de este ámbito a nivel nacional.

A nivel local (Lima), no está exenta de la realidad mostrada anteriormente, tal como lo expresaron Arias et al. (2018), las relaciones interpersonales entre los trabajadores en ocasiones se presentan tensas, conflictivas y prolongadas, las que pueden agudizar los problemas internos, lo cual conlleva al fracaso o frustración profesional con las relaciones interpersonales y los mismos compañeros de trabajo. Es por esto que la presente investigación estudia la capacidad del manejo de conflictos que debe tener la empresa, ya que ello debe ser una habilidad competente y valiosa entre los trabajadores, para así manejar adecuadamente las circunstancias existentes y darles solución.

En esta localidad, en su reporte, Guerrero (2021), encontró que el 23% de los colaboradores no hacen despliegue de sus estrategias en sus relaciones (interpersonales), afectando su entorno (laboral), tal como también lo reportó Torres (2021), donde el 56% indicó esa falencia, el cual puede conllevar a una mala comunicación en 50% por falta de organización y por problemas en las relaciones, esto último según Pozo (2020). Asimismo, Chancolla (2019) también observó falencias en el sector (empresa) por parte de los colaboradores, donde alrededor del 54% consideraron con inconvenientes en su auto percepción del entorno (laboral).

Para la presente investigación, se ha seleccionado a la empresa la Empresa Hydra Internacional S.A.C, ubicada en la provincia de Lima, distrito de San Juan de Lurigancho – Canto Grande paradero 5, que consta de 60 trabajadores que

desarrolla actividades de ingeniería civil y construcción. Así que, la investigación obedece a dos razones fundamentales: primero, para determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de la empresa; Segundo, porque se ha detectado someramente, mediante una entrevista de exploración realizada a los trabajadores, la existencia de opiniones de insatisfacción y desagrado, en cuanto a las condiciones de trabajo actuales.

1.2. Antecedentes de estudio

A nivel internacional

Ribeiro y Marra (2021) en su artículo: *“Relaciones entre sentidos de trabajo y satisfacción laboral”*, (Brasil), tuvo por objetivo analizar si los sentidos en las relaciones entre los servidores son capaces de influir en el nivel de satisfacción en una empresa; siguiendo una metodología mixta aplicándose el cuestionario a 186 trabajadores y a 10 expertos. Los análisis de correlación entre los dos constructos revelaron la existencia de fuerzas de asociación moderadas, en su mayor parte, entre las dimensiones de los sentidos del trabajo y el puntaje promedio de satisfacción laboral, mientras que la regresión lineal reveló un efecto genuino de los significados del trabajo en índices de satisfacción laboral. El análisis de contenido de las entrevistas apoyó los resultados encontrados, permitiendo concluir que, para los servidores encuestados, la identificación con el trabajo realizado en un ambiente que valora aspectos como la ética, la autonomía, las relaciones y el aprendizaje termina influyendo directa y positivamente en el nivel de satisfacción con este trabajo. Este trabajo ha sido tomado en cuenta, ya proporciona un cimiento para establecer la influencia entre la variable relaciones entre los servidores con respecto a su satisfacción dentro de su entorno laboral.

Dantas y Henriques (2020) en su artículo: *“Relación interpersonal en el medio ambiente de trabajo”*, (Brasil), tuvo por objetivo presentar un estudio sobre las relaciones interpersonales, el ambiente y el clima dentro de las empresas y cómo estos pueden influir en los resultados organizacionales. El alcance fue descriptivo con recortes teóricos en artículos presentados que abordan sobre la temática, cuyos estudios han demostrado que las formas de relación entre empleados y gerentes y la relación del empleado con su propio trabajo pueden

influir positiva o negativamente en el desempeño y los resultados. Con estos hallazgos, se destaca la importancia de que los directivos que van por delante de los empleados desempeñen un papel motivador que conduzca al aumento de la productividad, la confianza en sí mismos, la motivación, la integración y el buen desarrollo del trabajo en equipo. Como conclusión, se evidenció que las relaciones interpersonales satisfactorias y el clima organizacional generan un mayor compromiso con la calidad del trabajo realizado en la organización. Este estudio aporta que la buena convivencia dentro de las organizaciones, entre empleados y directivos, es de gran importancia para el logro de los objetivos, ya que se articula la convivencia con el logro de las metas se vuelve un desafío para los empleados y las organizaciones.

Shkoler et al. (2019) en su artículo: *“Los intercambios entre líder y subordinado y entre el equipo y sus miembros y sus relaciones con los comportamientos laborales organizativos e interpersonales contraproducentes”* en USA dentro de una organización (empresarial). tuvo como objetivo explorar las actitudes, comportamientos laborales contraproducentes; tuvo por objetivo indagar sobre la relación interpersonal, de índole social, entre los mismos colaboradores y los líderes del trabajo; siguiendo un alcance descriptivo-relacional y comparativa, con una encuesta a 186 sujetos (USA) y 221 de Israel. Se encontró que, los hallazgos apuntan que, las relaciones interpersonales modera las relaciones entre las demás variables antes mencionadas, esto respalda la lógica anidada culturalmente que ha dado, donde Israel los trabajadores son más colectivistas y tienen una menor distancia de poder en comparación con EE. UU, lo que puede haber dado lugar a normas y características de comunicación diferentes, siendo la interacción social de manera directa, informal y altamente expresiva, la cual es tan prominente e inmersa en la cultura israelí que la calidad de los intercambios pasa a un segundo plano. La menor distancia de poder en Israel permite que las personas se expresen con filtros mínimos, independientemente de la calidad de los intercambios que tengan con otras personas. Se concluye que, al reducir la probabilidad de que los trabajadores adopten conductas laborales contraproducentes, se fomentan repercusiones que permite un efecto negativo entre las relaciones interpersonales, que generan una desmotivación basada en la envidia puede resultar en resultados no deseables y opuestos a lo que la organización desea crecer. El principal aporte

de este trabajo, es que ayudaría a entender un poco más a las organizaciones que fomentan la creación de equipos pequeños y, por lo tanto, más íntimos y comunicativos, para disfrutar de los efectos positivos de las buenas relaciones con los líderes y otros miembros del equipo.

Silva et al. (2019) en su artículo *“Consideraciones sobre la importancia de la relación interpersonal en el repertorio conductual de los gerentes organizacionales”*; (Brasil), tuvo por objetivo discutir la importancia de la competencia interpersonal en el repertorio de los líderes organizacionales para atender las nuevas demandas que surgen en el ambiente de trabajo dentro de una organización (empresa). El método usado consistió en un nivel descriptivo, en base a un número de artículos donde se obtuvo que, las relaciones interpersonales como práctica actual en la gestión diaria y estratégica de las personas en las organizaciones, abre innumerables caminos para que los profesionales y directivos estén mejor preparados para los desafíos que se enfrentan a diario en las propias organizaciones, donde se asume que el desarrollo de competencias se caracteriza como un proceso continuo, planificado estratégicamente. Este proceso puede darse de manera formal e informal, siempre integrado con las necesidades y objetivos organizacionales, mirando a la contemporaneidad, pero, sobre todo, a las demandas y necesidades futuras de las organizaciones de trabajo. Se concluyó que, la mejora continua de conocimientos, habilidades y actitudes, representan acciones desde las más simples hasta las más complejas, hacia un personal más calificado y preparado para asimilar y actuar con mayor competencia sobre las exigencias del trabajo, mejorando el desempeño individual, colectivo y organizacional. Este trabajo pretendió hacer consideraciones sobre la importancia de desarrollar la competencia interpersonal en todos los profesionales, con énfasis en los puestos de liderazgo, presentando algunas acciones posibles en esa dirección.

Oliveira et al. (2018) en su artículo *“Relación interpersonal en el trabajo: un estudio de caso del CDL de Goianésia/Go. 2017”*, tuvo por objetivo comprender la asociación de una buena relación interpersonal en el ambiente de trabajo dentro de una organización empresarial (CDL de Goianésia/Go); siguiendo la metodología descriptiva y explicativa, en base a la encuesta (técnica); cuyos hallazgos evidenciaron que, la mayoría de los colaboradores consideraron que su trabajo es

reconocido por los demás compañeros, siendo sólo uno, del sexo masculino, que considera ser reconocido sólo por algunos compañeros. Todos los empleados suelen participar en los eventos sociales que organiza la empresa, y algunos no participan en todos. En cuanto a la relación interpersonal en la empresa, es claro que todos los empleados hicieron una buena evaluación, pudiendo considerar que la relación transcurre satisfactoriamente. En cuanto al nivel de satisfacción de trabajar en la empresa, notamos que todos están satisfechos y quienes tienen más tiempo en la empresa se consideran muy satisfechos. Se concluye que, toda organización debe tener una relación satisfactoria haciendo felices y motivados a los empleados, aumentando su eficiencia y generando resultados para la empresa, donde estas que no saben manejar sus conflictos internos pueden estar sujetas a varios contratiempos, como una menor participación de mercado, no poder desarrollar nuevos productos y ver su imagen ennegrecida ante el público objetivo. Es así que este estudio, se puede comprender mejor que cuando todos los colaboradores se encuentran satisfechos y motivados para trabajar en la organización, lo que incide positivamente en el crecimiento de la empresa.

A nivel nacional

Avalos (2022) en su investigación titulada: *“Relaciones interpersonales y clima laboral en Empresa Minera J&S Contratistas Generales S.A.C., provincia de Patate: 2020”*, realizó su tesis para la obtención del título (profesional) de Licenciado en Trabajo Social, cuyo objetivo fue caracterizar la manera en las relaciones interpersonales pueden influenciar al entorno laboral, dentro de la organización (empresa); siguiendo un alcance explicativo con un enfoque mixto mediante la ejecución de dos cuestionarios a 183 colaboradores (total 350). Los resultados afianzaron la suposición inicial, en que el clima laboral es influenciado por las relaciones entre los trabajadores, obteniéndose en esta última variable una percepción de deficiente (62%), con el 27% (regular), y 11% (buena); mientras que la primera variable, se encontró que el 62% lo percibió como deficiente, el 23% como regular, y 15% lo consideró como bueno. Se concluye que, las relaciones interpersonales fueron percibida como deficiente, que se corresponde con el mismo nivel del clima laboral, deduciéndose que si influye. Al conocer estas aseveraciones, se decidió incluir este trabajo, ya que se pueden comparar en

resultados con el actual.

Figueroa (2022) en su tesis titulada: *“Comunicación y clima laboral de los colaboradores de la empresa Dino SRL Planta Trujillo, 2021”*, para optar al grado (profesional) de Licenciado en Trabajo Social, cuyo objetivo fue indagar sobre los procesos interacción social comunicativos y el clima laboral (CL), en base a una línea metodológica mixta, no experimental, y explicativa, así como descriptiva, a través de la guía de preguntas y encuesta (técnica) a 74 trabajadores, donde encontró que perciben un sentido de pertenencia en un 85% por la confianza y beneficios dados por la empresa, siendo la comunicación de sentido amplio, horizontal, directa y eficaz en un 80%, donde la conjuga con el buen y adecuado ambiente del CL. Concluyó, sobre el buen y propiciada estrategia comunicacional ha influido directamente en el buen CL en la empresa. Este estudio ayuda a comprender mejor la situación que conllevan a un grupo de estrategias comunicaciones pueden intervenir en un ambiente (laboral) propicio en una organización.

El artículo de Hanco et al. (2021) titulado: *“Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno”*, buscó (objetivo) medir el grado de asociación entre la variable relaciones interpersonales con respecto al desempeño en la organización desde el punto de vista laboral, dentro de la organización (empresa); siguiendo el método empírico, nivel descriptivo y relacional, transversal y no experimental, cuyo cuestionario ejecutado a 84 colaboradores permitió obtener los siguientes hallazgos, donde el 56% percibió como buena la comunicación, y el 44% como regulares (20%) a malas; para las actitudes en 62% (como buena), 18% (regulares) y el 20% (malas), y en el trato recibido con 61% (bueno), 18% (regular) y 21% (malo) para una nivel medio para las relaciones interpersonales del 60% como bueno, 19% como regular, y 21% como malo; la otra variable (desempeño laboral) lo percibieron como buena a optima en un 58%, un 10% como regular, y 32% como malo a deficiente. Finalmente, estos datos evidenciaron que, las relaciones entre los colaboradores se manifiestan de adecuadas y optimas una vez que se dan las condiciones laborales para ello, conllevando a un mejor desempeño. Este artículo conlleva a ser utilizado referencia, ya se establece la asociación entre las relaciones entre los

colaboradores y la percepción de su desempeño.

Requejo (2019) en su tesis titulada: *“Gestión del talento humano para mejorar el clima laboral de la empresa Helatonys SAC Chiclayo 2017”*, para optar al grado (profesional) de Licenciado en Trabajo Social, donde el objetivo fue indagar sobre las habilidades necesarias en el talento de los colaboradores para un mejor ambiente del entorno (dentro de la empresa Helatonys); en base a una línea metodológica mixta, no experimental, y explicativa, así como descriptiva, a través de la guía de preguntas y encuesta (técnica) a 50 trabajadores y al cuerpo coordinador, encontrándose un grado aceptable y buen en las relaciones interpersonales, aunque con reservas a los nuevos contratados por tener moderadas dificultades sociales en sus destrezas; por otro lado, en CL es bueno, pero debería ser mejor, e incluso muy bueno, ya que se ha trabajado para ello durante los tiempos. Se concluyó que, la escogencia de un colaborador con buenas relaciones interpersonales, motivación, y el despliegue de maniobras (estrategias) en esta empresa, propician y mejoran el CL. Este estudio ayuda a comprender lo relevante que es buscar a colaboradores con destrezas y pericias en sus relaciones interpersonales ya consolidadas en su repertorio intrínseco, donde al desplegadas y puestas en marcha en conjunto superiores y con sus pares establecen un mejor entorno laboral

Clavijo (2018) en su trabajo titulado: *“Clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores del área de mantenimiento de una universidad privada de Chiclayo, 2018”*, para optar al grado (profesional) de Licenciado en Trabajo Social, tuvo como objetivo identificar la asociación entre las variables antes identificadas, dentro de la organización (empresa); bajo una metodología de alcance relacional a través del cruce de datos provenientes de los cuestionarios empelados a 23 colaboradores. Los resultados encontrados indicaron que, el 78% percibió como regular en las relaciones entre los colaboradores, y el 22% como inadecuado; por otro lado, 52% lo considera adecuado el entorno laboral, y 48% como inadecuado. Además, la R de Pearson arrojó un Sig.= 0.000 indicando asociación significativa, y con coeficiente $R=0.75$. Se concluye que, las relaciones entre los trabajadores (interpersonales) se relaciona positivamente, de una manera alta con el clima laboral.

A nivel local

Torres (2021) en su tesis titulada: *“Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de supermercados, Lima Norte 2021”*, para optar al título de Licenciado en Administración dentro de la línea desarrollo organizacional, cuyo objetivo fue describir sobre el clima laboral y la satisfacción, dentro de la organización de supermercados; en base a una línea metodológica cuantitativa, no experimental, y relacional, así como descriptiva, a través de la encuesta (técnica) a 100 trabajadores; encontrándose que, el nivel del CL que predominó fue el bajo, 56%, y el regular más el alto en 44%; entando en el nivel de desacuerdo en los indicadores afirmativos sobre la satisfacción (laboral), fue el nivel que produjo mayor frecuencia, con valores entre 31% y 23%, seguido del indicador de desacuerdo general, con resultados entre 24% y 15%, y el restante en grados más superiores “totalmente de acuerdo”, “de acuerdo” e “indeciso” tienen valores muy uniformes, con valores entre lo que nos permite obtener la conclusión. es que los trabajadores no logran alcanzar la satisfacción laboral en la empresa, y presentando complicaciones en el ambiente laboral en el que se desenvuelven. Este estudio indica que, ya que se evidencia una asociación entre los factores de la satisfacción con respecto al CL, donde la falta de comunicación, supervisión (liderazgo), comunicación afectan al nivel de agrado en la organización en su entorno laboral.

Guerrero (2021) en su tesis titulada: *“Estrategias comunicacionales y las relaciones interpersonales en la municipalidad distrital de Aucallama”* (Lima), para optar al título de Maestro en Administración Estratégica, el cual buscó (objetivo) medir la asociación de las estrategias comunicaciones y las relaciones interpersonales, dentro de la organización; en base a un método cuantitativo, relacional-descriptivo, y transversal con respecto al uso de un cuestionario aplicado a 56 colaboradores (muestra censal). Los resultados demostraron que, 79% de los colaboradores percibieron desplegar estrategias comunicaciones, que incluyen tanto informales como las formales, contrariamente, el 21% expresaron no realizar ningún despliegue de las mismas; por el otro lado, el 77% manifestaron presentar buenas relaciones interpersonales entre los ediles, y el 23% consideraron no tenerlas. Además, la asociación es alta ($Rho=0.950$) y significativa ($Sig. < 5\%$) entre

las variables. Se concluye que, las estrategias comunicacionales se asocian directa y fuertemente con respecto a las relacionales interpersonales en el ámbito laboral. Este trabajo apoyaría la idea que, el despliegue de herramientas (comunicacional) por parte de los colaboradores ayudan a presentar buenas relaciones interpersonales, siendo de vital relevancia la interacción social dentro del ambiente laboral.

Pozo (2020) en su tesis titulada: *“Programa de reconocimientos y desarrollo personal para mejorar el clima laboral en una empresa pública, Lima 2020”*, para optar al título de Licenciado en Administración, buscó (objetivo) indagar sobre las herramientas, basadas en las relaciones interpersonales para elevar el entorno (laboral), en una organización (empresa); en base a una línea metodológica mixta, no experimental, y explicativa, así como descriptiva, a través de la guía de preguntas y encuesta (técnica) a 14 trabajadores y los respectivos jefes; encontrándose el estado actual del ambiente de trabajo, identifica el ambiente promedio, también valida ciertos componentes que prevalecen en los equipos, a saber, la falta de motivación, ya que los empleados se sienten menospreciados o reconocidos por lograr sus objetivos. 51% de los puntos clave son evidentes, tuvieron no tienen relaciones interpersonales adecuadas sobre el trabajo que realizan, mostrando un 79% insatisfacción, falta de apoyo entre compañeros, falta de empatía y confianza entre supervisores y subordinados lo que lleva a una mala comunicación 50% por falta de organización y formación adecuada de funciones, lo que se traduce en bajos niveles de desempeño, lo que resulta en un ambiente de trabajo desfavorable. Se concluyó que, se identificó que el factor más relevante que afecta el clima laboral es la falta de reconocimiento del comportamiento y desarrollo de las personas, ya que las empresas no ofrecen incentivos formales para reconocerlas y el segundo factor es la falta de reconocimiento del desarrollo personal, lo que impide el surgimiento y crecimiento de habilidades como además del desarrollo funcional, predomina el individualismo, lo que dificulta la comunicación asertiva, conduce a bajos niveles de desempeño y afecta la productividad laboral. Este estudio es relevante ya que, presentó un programa de reconocimiento y desarrollo personal para mejorar el clima laboral de una empresa cotizada en Lima 2020 para motivar, posibilitar la relación interpersonal, y el desempeño de los colaboradores, quienes se encuentran satisfechos con el nivel

de respuesta eficiente, no solo en sus actividades sino también realiza el vínculo entre las personas y la organización, y fortalece la gestión sostenible del equipo.

Chancolla (2019) en su tesis titulada: *“Clima organizacional de la empresa Plastic Top del distrito de La Victoria – Lima, año 2018”* para obtener el título (profesional) de Licenciado en Ciencias de la Comunicación (Especialidad: Relaciones Públicas), cuyo objetivo fue indagar sobre relaciones interpersonales satisfacción, y motivación en dentro de la empresa en su entorno laboral y organizacional; en base a una línea metodológica mixta, no experimental, y explicativa, así como descriptiva, a través de la guía de preguntas y encuesta (técnica) a 60 trabajadores, incluyéndose aquí a 13 del personal administrativo; encontrándose las relaciones interpersonales corporativas en una media de 46% (nivel bajo) por las siguientes razones: estatus social 59 %, atractivo interpersonal 85 %, estereotipo social 21 %, sesgo social 19 %; además, la interacción entre los trabajadores es en un nivel medio (46%) a alto (8%). Asimismo, los trabajadores de PLASTICTOP se encontraban en un nivel intermedio (regular) de satisfacción laboral (55%), en base a la media de: Actitud 73%, compromiso laboral 39%, compromiso organizacional 60%, aprobación de los empleados 48%, lo que muestra que la empresa Plastic Top no está tan preocupada por la satisfacción en su organización, porque no hay una participación plena en el trabajo y ningún compromiso de los trabajadores con la organización, cuya desmotivación del 42% (baja) y media más alta (58%); mientras que, el entorno organizacional estuvo en 54% como regular y lo demás distribuidos en bajo y bueno. Se concluyó, las relaciones interpersonales bajas, así como insatisfacción y desmotivación como niveles dominantes, conllevan a un bajo no adecuado en el entorno organizacional, incluyendo el laboral. En este estudio aporta el reforzamiento de los aspectos, en sí propios del colaborador, como lo representan sus habilidades sociales (interrelacionales), motivacionales y satisfacción repercuten en un medio laboral propicio que va desde lo negativo hasta positivo incluyendo los niveles o grados de los primeros, acarrea consecuencias dentro del ámbito laboral.

El artículo de Arias et al. (2018) titulado: *“¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?”*, cuyo objetivo fue establecer, en una

empresa (Lima), la manera en que la variable clima laboral se asocia con respecto al nivel de satisfacción en las relaciones entre los trabajadores, o sea de una manera interpersonal; siguiendo el método empírico mediante un cuestionario a 73 trabajadores, siendo 89 el total. Los resultados indicaron un grado de regular para ambas variables, siendo ligeramente mayor la conflictividad en los que poseían un nivel universitario en comparación con los técnicos, además, la R de Pearson de 0.39 ha evidenciado una asociación moderada, así como positiva, y con un Sig. igual 0.000. Finalmente, la asociación entre la primera variable (clima laboral) y la segunda fue de carácter significativa y moderada. La relevancia de este estudio, es que radica en el que ambas variables son determinantes una de la otra, a mayor desestabilización en las relaciones, mayor es desfavorable su entorno laboral, o viceversa; siendo necesario usar estos resultados para la contrastación de los hallazgos con el presente estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Relaciones interpersonales (RI)

1.3.1.1. Modelos teóricos de las relaciones interpersonales (RI)

a) Teoría de las relaciones interpersonales Pratto y Walker

Según Pratto y Walker (2001, citado por Castellanos y Ushiñahua, 2016) según las teorías de estos dos investigadores han tomado en cuenta el sesgo economicista para entender el poder, mediante el cual, las personas perciben las relaciones en sus interacciones con el fin de costos y beneficios que encuentran en sus relaciones, así como también los individuos saben valorar el capital, el respeto, el afecto y la armonía entre ellos.

La identidad social es relevante, o la relación con el grupo es destacada, donde las personas están más predispuestas a realizar comparaciones intergrupales entre los miembros del grupo al que pertenecen y los del otro grupo, lo que puede generar sentimientos de privación relativa del grupo en sí mismo. Por lo tanto, lo que más importa no es el objetivo de la comparación, sino si las personas se ven a sí mismas como individuos aislados o como miembros de un grupo. Además de la importancia del grupo objetivo para la comparación, en qué la

identificación con el grupo al que uno pertenece también es importante para distinguir entre la privación relativa fraternal y egoísta. Cuando una persona expresa insatisfacción con la posición de su grupo, se asume que la sociedad está segmentada en grupos y que la persona se identifica con el grupo al que pertenece, la intensidad de esta identificación puede afectar el nivel de privación relativa fraterna experimentada y esto, a su vez, puede llevar a las personas a adoptar, o no, acciones colectivas en sus relaciones.

Para la operacionalización del estudio de esta teoría, entre los elementos estructurales presentados por Pratto y Walker, el proceso en la referida teoría, en el cual se somete el elemento del proceso a la crítica externa, utilizando para ello el criterio de la utilidad, cuya elección del proceso como foco de este análisis estuvo asociada a que consideramos que es en este elemento que se perfila la forma en que el colaborador debe conducir sus acciones en concordancia con los presupuestos teóricos, no como un conjunto de reglas, sino como una forma de orientar las acciones a partir del análisis crítico de los problemas identificados.

b) Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Esta teoría que concibe que los individuos, de la organización, participen permanentemente en equipos y en asociación constante. Las relaciones entre individuos y equipos producen acciones y aptitudes entre individuos. Cada persona es única y diferente, e influye en el accionar y conducta de los individuos y de otras personas. Para esta teoría, el individuo, es el factor más imprescindible de una institución. En esta concepción, se opta por la necesidad de humanizar al ser humano, con la finalidad de independizarlo como un ser lleno de necesidades, sentimientos, valores, ideas y autonomía, de forma grupal e individual (Mayo, citado en Navarro, 2019).

Como puede verse, estos comportamientos están dirigidos hacia la propia organización o sus miembros (empleados y directivos por igual) y, por lo tanto, son generalmente costosos tanto para los individuos como para las organizaciones. Así que, los empleados insatisfechos son más propensos a cometer conductas inapropiadas, y la supervisión abusiva podría aumentar la propensión de los empleados a participar en comportamientos negativos destinados no solo a dañar directamente al abusador, sino también a la organización misma.

También se puede entender que, el primer paso para aplicar una teoría es conocerla y, de esta forma, creemos que este trabajo puede hacer un aporte significativo, fomentando el interés por la Teoría de las Relaciones Interpersonales, ya que son escasos los estudios recientes centrados en esta teoría, lo que puede estar relacionado con el hecho de que se desarrolló en el contexto específico de la interacción entre personas.

1.3.1.2. Base conceptual de las relaciones interpersonales (RI)

a) Definición de las RI

Bonilla (2017, citado en Gastañaudi, 2020) define las relaciones interpersonales como las diferentes maneras de relacionarnos con nuestros semejantes, con los cuales interactuamos en el ámbito laboral y social. Sumado a ello, resulta importante desarrollar el acto comunicacional que nos permita acercarnos como personas. Sumado a ello podemos recalcar que la comunicación es parte esencial de la convivencia humana.

Por su lado, Maxwell (2016, citado en Gastañaudi, 2020) señala que es necesario combinar en la práctica nuestros saberes y el sello personal de trabajo para alcanzar los éxitos propuestos. Para actuar positivamente con nuestros compañeros es necesario también dale solución a los problemas que se presentan en nuestro desarrollo personal y laboral. En este sentido, Fernandes et al. (2015) establecen que, las relaciones interpersonales influyen fuertemente en el proceso de trabajo, considerando que los conflictos de los miembros del equipo pueden generar desmotivación y frustración.

Castaño (2018, citado en Reinoza, 2020) para este autor las relaciones interpersonales, es la relación continua del hombre como ser social que se desarrolla y convive con otros hombres, a los cuales se une para cubrir sus necesidades mediante el trabajo, y a su vez generando la comunicación entre ellos, los que crean vínculos de respeto y amistad.

b) Importancia de las relaciones interpersonales

Para Flores (2019), la naturaleza del hombre como ser social, es relacionarse con sus semejantes para desarrollarse mediante proceso de socialización que se inician y continúan durante su existencia como ser humano.

De este modo, las relaciones interpersonales permiten que el hombre adquiera habilidades sociales con el cotejo diario con otras personas de su entorno. Asimismo, permite obtener refuerzos sociales que coadyuvan a adaptarse al entorno donde interactúan, donde la presencia de las relaciones entre los colaboradores es de importancia vital dentro de una organización, lo cual permite conocerse con otros y tener reacciones asertivas que permitan realizar el trabajo con eficacia y el mismo modo, posicionarse en el puesto de trabajo que desenvuelve.

Vidangos (2017) manifiesta que las RI son multidimensionales; es decir, se pueden entender como resultado de la estructura social en que se desenvuelve la sociedad, así como de las costumbres paradigmas y rasgos peculiares que la identifican. Esta interrelación social, es lo más primordial que existe a nivel personal e institucional, pues son los pilares que ponen en acción, los recursos materiales y tecnológicos que requiere toda organización para su operatividad. Además, la importancia del ser humano en la constitución y el contexto de cualquier organización, está centrado en varias consideraciones, a saber:

- Todo ser humano como tal se le debe respetar en todo sentido y tener la debida consideración hacia los demás
- El producto que resulta entre los individuos interactuantes, viene hacer el reflejo de la organización.
- El comportamiento y el actuar que puede percibirse en la relación de las personas, es en sí, la realidad y el contenido de tales relaciones.
- El destino de la organización, depende de la imagen proyectada y el accionar racional del ser humano.

Para desenvolvemos bien en nuestro lugar de trabajo, debemos tomar en cuenta, las presiones sociales y el ritmo agitado de la vida, que muchas veces se convierten en una fuente de estrés para muchas personas. Si deseamos desarrollar relaciones interpersonales positivas y distendidas debemos estar resueltos a defender los derechos propios, sin agredir, ni ser perjudicado y así poder efectuar nuestro trabajo, con una equilibrada conducta con nuestros compañeros, lo cual permite obtener mejores resultados para nosotros y para la organización donde

trabajamos.

Así, Procel (2012, citado en Flores, 2019) afirma que el desarrollo integral de las personas depende de gran medida de aceptables relaciones interpersonales. Por intermedio de ésta, los individuos obtienen refuerzos sociales del medio en que se desenvuelven, favoreciendo la adaptación al mismo. De lo contrario la falta de estas habilidades provocan aislamiento y rechazo que limitan en todo sentido la calidad de vida.

Es así como en el ámbito organizacional existe una variedad de interacciones de carácter social, tales como las realizadas con los compañeros de trabajo, son clientes e incluso con sus jefes, entre otros; siendo necesario, pues desarrollar buenas relaciones con todos los implicados en las tareas laborales que al final significan tener una competencia personal que permita realizar un mejor rendimiento personal.

c) Interacción social

Según lo que manifiesta Vidangos (2017), el proceso de la interacción social representa una de las características relevantes de las RI, siendo un acto social mediante el cual los hombres se relacionan entre sí para intercambiar significados, sentimientos, ideas y creencias sobre determinadas personas, hechos o cosas. Este proceso conlleva un cumulo de conocimientos, afectos y convivencia real entre los seres humanos.

Así que, la comunicación es relevante para el funcionamiento y desarrollo de los grupos, las organizaciones y la misma sociedad. Ciertamente, se debe anotar también que una comunicación inapropiada y defectuosa origina problemas individuales y sociales y laborales. Por su lado, García (1995) expuso que la palabra comunicación como el punto de arranque para entender el proceso de humanización del hombre, donde este, establece las diferentes situaciones vivenciales por los cuales recorre en su desarrollo.

Monge (2017) sostiene que la interacción social debe ser entendida como una necesidad personal, que implica participación, diversidad y algo apropiado solidariamente al menos por dos personas, que al mismo tiempo comprende unidad, fusión y concordancia para estructurar un todo orgánico y social; donde por

lo menos uno de ellas o ambas partes aportan algo al otro.

La cooperación entre los miembros de una organización laboral, es decir, realizar solidas relaciones interpersonales, conlleva a estimular mayor actitud para trabajar en equipo, lo cual está sustentado en la cooperación y en la teoría planteada por George H. Casper (citado en Clavijo, 2018), donde se afirma la preponderancia de la recompensa adecuada por la confianza, la cooperación, así como las emociones otorgadas.

d) Actitudes sociales

Están caracterizadas por la interrelación entre personas, participación, compromiso mutuo, entrega y la convicción de ser uno mismo como elemento de plena identificación como ser social, siendo una herramienta social para el aprendizaje, los cuales son posibles de efectuarse en los procesos internos y dinámicos de ser de los hombres. Es así como, la apertura, recepción y reciprocidad que estructuran la comunicación son claves básicas para entender la personalización y socialización creadora del ser humano (Monge, 2017).

Kessler (2013, citado en Clavijo, 2018), rescata otras cualidades, como la actitud de trabajar con otras personas donde resaltan ciertas cualidades personales, tal como: a) Autocontrol, la cual es indispensable para el monitoreo personal de las emociones, las que facilitaran el avance de las relaciones en el ambiente laboral y de paso, superar problemas y conflictos en las áreas en que se desenvuelven; b) Empatía, siendo una actitud psicológica y emocional necesaria que de adoptar una persona para sensibilizarse y comprender el requerimiento que plantea otra persona y de paso ponerse en el lugar del solicitante “Ponerse en el zapato de otro” es comprender sinceramente la actitud de sus compañeros, originando relaciones más cercanas entre ellos; c) Tolerancia, esta actitud es producto de la sensibilización personal que permite comprender las diferentes maneras de ser, bagaje cultural, experiencias, costumbres e ideas que se desenvuelven en su entorno, lo que permite mejorar el ambiente laboral y las relaciones que se produzcan en el entorno de trabajo, representando este aspecto tiene gran peso para reafirmar y consolidar la inteligencia emocional de las personas.

d) Prácticas de valores sociales

Estos principios son intrínsecos en cada individuo, los cuales los transmitidos a través de su crecimiento dentro de la sociedad, siendo uno de ellos la solidaridad, la cual es un principio de la formación humana que promueve la integración y la armonía en las relaciones sociales. Por ello, es cada vez más urgente enseñar la solidaridad en el trabajo, con el fin de transmitir a los compañeros la necesidad de ayudar a los demás; siendo necesario la participación activa dentro del entorno (Flores et al., 2016). Ciertamente, la mejor manera de fomentar el compañerismo es hacerse respetar mutuamente., ya que cuando esto sucede, son capaces de analizar su propio comportamiento y respetar los sentimientos de los demás.

Actualmente, en las diferentes organizaciones laborales, las relaciones interpersonales tienen un gran significado, pues un buen proceso de comunicación entre sus miembros, facilita el trabajo en equipo, lo que permite lograr el éxito en las actividades o tareas que se emprenden. Además, se debe considerar como refuerzos validos a estos objetivos, el respeto mutuo, la certeza, la confiabilidad y la franca actitud de resolver los conflictos y problemas que se presenta y contraer la responsabilidad en el desempeño de las funciones asumidas por el trabajador.

1.3.2. Clima laboral (CL)

1.3.2.1. Modelos teóricos del clima laboral (CL)

a) Teoría Comportamientos laborales contraproducentes

El Comportamiento laboral contraproducente (CWB) se define como “cualquier comportamiento intencional por parte de un miembro de la organización visto por la organización como contrario a sus intereses legítimos” (Sackett y DeVore, 2001, p 145); también, se denominan se pueden "malas conductas en el lugar de trabajo", “comportamientos desviados” o el desempeño contraproducente han recibido una atención cada vez mayor tanto desde el frente académico como desde el organizacional. Esto se debe a sus importantes implicaciones económicas, sociológicas y psicológicas, ya que el CWB, generalmente violan normas organizacionales importantes y dañan a las mismas de muchas maneras, como las metas, los empleados, los procedimientos, la productividad y la rentabilidad (Shkoler y Tziner, 2017).

Por lo general, tales comportamientos se clasifican en dos grupos principales: a) CWB organizacional, como robo, sabotaje, retraining, fingir estar enfermo; b) CWB- Interpersonal, como hablar mal de otros trabajadores, acosar, insultar y/o ignorar a otros en el trabajo (Berry et al., 2007, citado en Zhang et al., 2018). Hay muchos antecedentes de CWB, como a) diferencias individuales, como habilidades cognitivas, estabilidad emocional, apertura a la experiencia, amabilidad y escrupulosidad; b) experiencias laborales como percepciones de justicia organizacional y satisfacción laboral; c) factores estresantes del trabajo, como supervisión abusiva /bullying, reglas restrictivas y procedimientos, y falta de recursos (Zhang et al, 2018).

En cuanto a la utilidad de la teoría, entendemos que, de hecho, vale la pena seguir invirtiendo en los presupuestos teóricos del autor, ya que estos, en última instancia, rescatan el sentido humano de la práctica en la interacción social, la cual puede servir de base en cualquier situación en la que puedan comunicarse, e interactuar con sus compañeros.

b) Teoría de Clima Organizacional de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (2004, citado en Mancisidor, 2016) estos autores dan una explicación breve, sobre la parte conductual, en una organización, de determinados sujetos que laboran, los mismos que operan como determinantes ambientales y situacionales que cobran grandes influencias sobre la percepción y la conducta de los trabajadores. Estas dimensiones originadas de la interacción social, reflejan las tradiciones, cultura y accionar propio de la organización, que de una u otra manera influyen en el comportamiento del individuo. Además, estos autores consideran 9 dimensiones dentro del clima laboral de una empresa, las cuales son medibles, lo que permite analizar las organizaciones y la manera de proceder al interior de ellas.

- Estructura: comprende el universo de las obligaciones, reglas políticas y procedimientos que tienen los miembros respecto a su organización.
- Responsabilidad individual: es la posición que asume los colaboradores sobre su independencia individual que repercuten de por sí, en la toma de decisiones.
- Remuneración: comprende la actitud que poseen los colaboradores de la

empresa, con respecto a la distinción obtenida por su servicio prestado.

- Inseguridades en toma de decisiones: los colaboradores de la organización perciben los retos, tomando en cuenta, los riesgos en una determinada situación laboral.
- Relaciones: se sustenta en la percepción que tiene los colaboradores, en la consecución de un entorno favorable, que genere a todo nivel, buenas relaciones sociales.
- Apoyo: corresponde a la solidaridad y empatía que deben primar entre los colaboradores, en aras del apoyo y unidad.
- Tolerancia al conflicto: representa la plena confianza que deposita un colaborador, en la asunción sin complicaciones de las disconformidades de criterios que puedan surgir al interior del centro laboral.
- Estándares de desempeño: comprende los discernimientos de los colaboradores, respecto a las normas de actuación laboral implícitas dentro de la organización.
- Identidad: Representa la pertenencia (en su sentido) que posee cada colaborador respecto a su organización, siendo aspecto valioso dentro del grupo laboral para cumplir metas planificadas de la empresa, como una organización funcional.

En este sentido, a través de esta teoría ayuda a entender la manera organizacional y su conglomerado de características laborales, susceptibles de ser percibidas por los trabajadores, y que afectan desde luego, la motivación y el comportamiento de los mismos.

c) Teoría del Clima organizacional de Rensis Likert

Esta teoría, según Brunet (2011, citado por Mancisidor, 2016), es uno de los conceptos más completos y logrados para comprender la causa y el efecto, y de esta manera, poder analizar el entorno, según las variables con la que se manifiesta, que muestran la manera como el colaborador percibe las cosas, pero no la realidad psicológica. Cabe destacar también, los cuatro factores principales, que considera este autor, para explicar su influencia sobre la percepción individual,

así como las propias organizaciones.

Según el autor, tiene gran relevancia sobre el clima laboral:

- Parámetros en general, que están vinculados con el contexto general, tales como estructura particular organizacional, así como la tecnología a utilizar.
- La posición de jerarquía, determinada la organización, quien posiciona al individuo, incluyendo el salario percibido.
- Los factores personales, los cuales están constituidos por la personalidad (actitudes, comportamiento, y la complacencia respecto a la empresa.
- La percepción de los subordinados y los superiores del clima de la organización, divididas en:
 - Variables causales, son independientes, y están enfocadas a apuntar evolución organizacional, buscando los resultados, siendo comprendidas por: actitudes y competencias, estructura, reglas, decisiones, y la administración.
 - Variables intermedias, están dirigidas a la medición de la salud interna de la empresa, o mejor dicho a medir el estado interno del abismo, aquí se reflejan, el rendimiento, la motivación, y la comunicación. Esta variable es importante, pues mediante ellas, se comprenden los procesos de la propia organización.
 - Variables finales, son las llamadas variables dependientes; es decir, son producto o defecto de una causa y/o de las variables intermedias, reflejando los resultados conseguidos y sus alcances.

Esta teoría recalca que, los colaboradores presentan un comportamiento causado por la acciones y actitudes proveniente de la administración que estos distinguen, incluidos sus valores y capacidades.

1.3.2.2. Base conceptual del clima laboral (CL)

a) Definición del CL

El clima laboral (CL) representa “la percepción que los miembros de una

organización tienen de las características que la definen y diferencian. Se ha puesto un énfasis del concepto en las percepciones compartidas por un grupo de sujetos sobre su entorno de trabajo” (Iglesias y Sánchez, 2015, p.455). Así que, las percepciones pueden referirse a procesos estructurales como el estilo de supervisión, las políticas organizacionales, las prácticas, los procedimientos y el ambiente de trabajo, entre otros. Se trata de un concepto multidimensional y, por ello, se ha afirmado que el clima de una organización constituye un conjunto de propiedades o características del ambiente interno de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores de una organización, que influyen en el comportamiento del trabajador. conducta (García, 2009).

El CL está relacionado con lo que representa el entorno organizacional refleja la forma en que se hacen las cosas en un ambiente de trabajo particular; además, las definiciones van desde factores puramente objetivos como estructura, políticas y regulaciones, hasta factores subjetivos percibidos como apoyo y amabilidad. En este sentido, Dessler (1993) identificó una definición para el término basada en el enfoque que le dan los expertos en la materia, siendo un enfoque estructuralista, ya que es un conjunto de características fijas que permiten describir los aspectos o la percepción del ambiente dentro de la organización, influyendo en los comportamientos de quienes la constituyen. Además, presenta características que mantienen una relación con el clima organizacional, y tiene cierta perdurabilidad a pesar de los cambios por situaciones críticas. Esto significa que se puede confiar en una cierta estabilidad del clima de una organización con cambios relativamente graduales; sin embargo, dicha estabilidad puede sufrir perturbaciones importantes.

Para este autor, el clima es la forma en que un individuo percibe la organización para la que trabaja y la forma en que se ha formado una opinión en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cuidado y apoyo. Según Chiavenato (1990, citado en García, 2009), el CL constituye la identidad de una organización, y ésta a su vez influye en el comportamiento de quienes la integran, de ahí la relevancia de una mirada rigurosa para identificar el clima de una organización.

El CL es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema

organizacional y las tendencias motivacionales en el trabajo, que se traducen en algún tipo de comportamiento que repercute en la organización (productividad, satisfacción). En base a esta multidimensionalidad, se ha afirmado que el CL de una organización constituye su “personalidad” porque, así como las características de personalidad de un individuo, el entorno laboral de una organización también se constituye a partir de sus características.

b) Enfoques del Clima Laboral (CL)

Mancisidor (2016) mencionó que, el hallazgo de evidencias sobre el CL, hay que encontrarlos en los enfoques empleados en el referido estudio de James y Jones, los mismos, que consideraron tres (3) modelos particulares de atributos, a saber.

- **Medidas Múltiples de la organización**, representa un conjunto con características particulares, que:
 - Describe puntualmente una organización y la diferencia de las demás.
 - El clima laboral tiene una estabilidad relativa, considerada en el tiempo.
 - Influyen considerablemente en los trabajadores en su comportamiento. Bajo este considerando, el clima organizacional se enfoca de una manera realista y objetiva.

Es imprescindible, para este análisis, considerar el universo de características tangibles físicas, propias de la organización, que de una u otra manera, influyen en el comportamiento de sus miembros. Ciertamente, el CL es considerado como sinónimo de ambiente o clima organizacional; es decir, es hablar o tratar de lo mismo. En este sentido, se toman en cuenta, el ausentismo y la productividad, como comportamientos reales y concretos, dejando de lado, la interpretación subjetiva que tiene el trabajador respecto a la situación de su centro laboral. De esta manera, el CL, es definido, como algo independiente y externo a la persona.

- **Medidas perceptivas de la organización**. Dentro de esta interpretación, el CL, es concebido como una percepción de los atributos, que se tiene

de la organización. El mismo, que está compuesto por características peculiares percibidas en las áreas de trabajo de la organización y se pueden sintetizar. Según, la manera, como la organización y las unidades productivas proceden con los trabajadores y con la sociedad misma. Así, el clima, humano, laboral y psicológico, tiene similitud con el clima organizacional. Esta interacción social, produce en el individuo las percepciones, la cual actúa como un filtro de información y acontecimientos que reciben, los mismos que recaen sobre sus características personales, así como de las organizaciones.

- **Medida perceptiva de los atributos personales.** Este punto de vista, incluye la perspectiva en el entorno de las opiniones personales, actitudes, valores, e incluso el grado de satisfacción que tienen los trabajadores respecto a la empresa. El trabajador, concibe, el clima laboral, en función en que la organización lo puede satisfacer. Actualmente las investigaciones realizadas sobre este aspecto, remarcan los aspectos físicos y sociales que influyen sobre la actitud humana, al interior de las organizaciones. El CL puede presentarse como positivo como negativo, lo cual influye sobre manera, en el rendimiento, productividad, la falta de trabajo y aun a las mismas relaciones interpersonales.

c) Relevancia del Clima Laboral (CL)

Según Vidangos (2017) sostiene que el clima laboral, influye en el estado de ánimo de los trabajadores en relación con la empresa en que se desenvuelven ya que el trabajador percibe el clima psicológico que le envuelve. Si éste encuentra un clima adverso, optara por comportarse de manera defensiva, aunque no comprenda necesariamente de los elementos que la configura. De un lado, algunos se sentirán cómodos, satisfechos y en un ambiente con sensaciones gratificantes. Otros se hallarán incomodos con sus remuneraciones, con la falta de incentivos por su labor desplegada, o recibir maltratos psicológicos y presiones, etc. Esta situación determina las respuestas y aptitudes que al final desencadenaran diferentes posiciones ante el escenario laboral.

El CL es gravitante para el empuje integral en una empresa dentro de su

organización, considerando la respectiva valoración o adaptabilidad en el entorno, siendo flexible. Por otro lado, si esta flexibilidad representaría una estructura mal conformada y anquilosada, entonces hará que la empresa no esté bien considerada por los propios trabajadores, incluidos los clientes, proveedores, colaboradores y público en general, donde el CL lo hace los hombres o trabajadores que conforman la empresa, y no la empresa misma como tal (Iglesias y Sánchez, 2015).

La autoestima y personalidad, están expresada en el comportamiento concreto de los trabajadores con relación a su centro laboral. Por ello, los derechos laborales deben considerarse y respetarse francamente, tanto del total de trabajadores y de las propias instituciones que se direccionan al desarrollo de la misma organización.

Vidangos (2017) indicó que, en algunas empresas, existe un escaso contacto y poca reciprocidad entre los trabajadores, lo que genera un ensanchamiento de la distancia social, que lo convierte en un espacio insuperable. Además, García (2009) mencionó que, existe la percepción en estos últimos tiempos, de considerar a los ejecutivos de empresas, como seres de otros mundos, falta de empatía, inhumanos, insensibles y carentes de emociones, lo que ha originado que muchos trabajadores se sientan decepcionados, marginados, considerados carentes de talento y huérfanos de ideas, tomados como atajos y rémoras para el avance de la empresa. Ante este escenario es urgente abrir puertas, escuchar voces, sugerencias e ideas, es decir, como la apertura de diálogos y acercamientos solidarios, tanto físicos, mentales y espirituales donde tengan cabida todos, que permitan trascender los trabajos en equipos, para avanzar y establecer nuevos paradigmas.

Domínguez et al. (2013) mencionaron que, el CL es el conjunto de percepciones psicológicas totalizantes que las personas tienen del ambiente en que se desenvuelven. Ciertamente, el clima refleja concretamente las actitudes personales del trabajador y las de organización, ya que, al ser creación humana, se debe entender como un concepto posible de intervención, es decir que se puede operar sobre él para obtener los resultados opuestos, facilitando el conocimiento sobre el funcionamiento de las instituciones.

Para una organización, todos los recursos que tienen a mano son gravitantes

para su operatividad. Así son válidos los recursos financieros, materiales y los equipos tecnológicos, a través de los cuales la organización pueda alcanzar una envidiable competitividad. Pero de todos ellos, los más importantes y fundamentales, son los recursos humanos, es decir las personas con quienes se trabaja, son, en fin, las que marcan las diferencias. Sumado a ello, se debe considerar también, las habilidades, el entusiasmo, la lealtad de los trabajadores hacia la organización las cuales influyen poderosamente en la imagen y competencia en la empresa.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la Empresa Hydra Internacional -Lima, 2022?

1.4.2. Problemas específicos

¿En qué medida las interacciones sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022?

¿En qué medida las actitudes sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional --Lima, 2022?

¿En qué medida las prácticas de valores sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional - Lima,2022?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Las prácticas de las relaciones interpersonales y el entorno laboral que desarrollan los trabajadores al interior de las instituciones, cualesquiera que estas sean, son factores importantísimos para el desempeño profesional de los servidores de las organizaciones, lo cual favorece el logro de las metas y objetivos trazados.

En el contexto, anterior, en todo trabajo o actividad productiva que realiza el hombre, es necesario encontrar un adecuado clima laboral entre todos los

participantes del proceso productivo, o de la actividad que desarrolle. En este espacio, pueden surgir, muchas discrepancias, roces, celos y malentendidos entre los mismos compañeros, que a la larga deterioran seriamente el clima laboral.

Desde la óptica teórica, este trabajo aportará conocimientos que vendrán a reforzar la comunicación entre los trabajadores, siendo crucial en las organizaciones empresariales para lograr la productividad esperada, lo que debe fomentarse en los equipos de trabajo. Por tanto, los factores que pueden contribuir a los conflictos entre los equipos de trabajo son el individualismo, la falta de compromiso y cooperación, la falta de respeto y reuniones de equipo, factores que aumentan la carga de trabajo y el descontento en el trabajo. Del mismo modo, poder brindar algunas recomendaciones y planes de mejora para conservar el buen clima laboral dentro de la institución.

Desde el punto de vista práctico, se justifica esta investigación, ya que conociendo los factores que influyen en el establecimiento de relaciones interpersonales saludables en el ambiente laboral, se pueden implementar estrategias vinculadas a las oportunidades de discusión de ideas, el diálogo abierto y sincero entre los trabajadores, la resolución de conflictos, la valoración del trabajo en equipo, el respeto y la confianza entre pares.

Este estudio se justifica social por la necesidad de identificar los factores que impactan las relaciones interpersonales en el campo laboral para viabilizar estrategias destinadas a mejorar las relaciones interpersonales en los ambientes de trabajo y, consecuentemente, la salud de los trabajadores.

Se justifica metodológicamente, ya que se ha empleado técnicas o instrumentos como cuestionario, cuadros estadísticos, de manera tal que podamos recoger información relevante y de gran utilidad para que pueda ser utilizada como antecedente para trabajos posteriores que se realicen sobre el tema en estudio.

Finalmente, lo relevante de este estudio es la pretensión de convertirse en una herramienta práctica para mejorar las relaciones entre los diferentes trabajadores, ya que con los resultados obtenidos se podrán tomar importantes y vitales decisiones dentro de la institución, que mejoren la competitividad y desempeño laboral de sus miembros. Así que, las relaciones dentro del equipo de trabajo pueden ser fortalecidas a través de reuniones periódicas, caracterizadas

como una estrategia de gestión para comprender las dificultades experimentadas, tanto por los equipos de trabajo como por el equipo multidisciplinario.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.

1.6.2. Hipótesis específicas

Las interacciones sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.

Las actitudes sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.

Las prácticas de valores sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar en qué medida las interacciones sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.

Establecer en qué medida las actitudes sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.

Conocer en qué medida las prácticas de valores sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

Al indagarse en las teorías fundamentadas, se puede hablar de un tipo de **investigación básica**, la cual se refiere al estudio destinado a aumentar nuestra base de conocimiento sobre la influencia de las relaciones interpersonales (RI) de los colaboradores de la empresa Hydra Internacional sobre el clima laboral (CL). En este sentido (Hernández y Mendoza, 2018) exponen que, este tipo de investigación sólo puede ser teórica, lo que no la descalifica, ya que pretende ampliar la comprensión de determinados fenómenos o comportamientos, sin embargo, buscar resolver o tratar tales hallazgos en base a los elementos teóricos.

La metodología fue de carácter cuantitativa, la cual es definida por Hernández y Mendoza (2018) como una concepción global positivista, siendo el **método** empleado **hipotético-deductivo**, orientada a la búsqueda de resultados numéricos a través de la cuantificación de cada ítem, ya que presentaron una escala ordinal, y en conjunto se establecieron niveles para cada subvariable (dimensiones), así como a las dos variables del estudio (RI y CL).

Así que, el método hipotético-deductivo; por un lado, se dice que el método hipotético-deductivo es la unión del método deductivo con el proceso de formular hipótesis y experimentar con ellas, ya que este método suma la racionalización del método deductivo; es decir, parte de términos generales a términos específicos, a la búsqueda en la tentativa de falsabilidad y/o comprobación de las suposiciones (hipótesis), donde la parte deductiva de este proceso es precisamente llegar a la conclusión de que las hipótesis confirmadas en esa situación específica se aplican a los casos en general, y donde las hipótesis que sobreviven a las pruebas, por lo tanto, se aplican a todos los casos en esta situación específica, con la idea de probar y descartar todo lo que no es cierto entre las posibilidades que se han planteado para un determinado conocimiento científico, donde los resultados son generalizables.

El **diseño no experimental**, según Hernández y Mendoza (2018), lo definen como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los

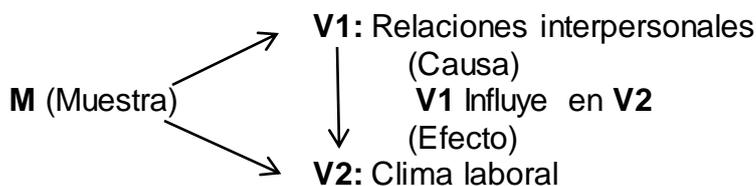
que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). De esta manera, las variables RI y CL fueron analizadas en su contexto tal como se observaron, sin la experimentar sobre ellas mediante un estímulo; es decir, sin afectarlas, ni alterarla de ningún modo. En otras palabras, implica analizar los datos recopilados sin interferencia del investigador.

El **alcance será descriptivo y explicativo**, debido que el primer término es definido Hernández y Mendoza (2018), como el nivel que “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice y describe tendencias de un grupo o población” (p. 92). En este caso, se indagó sobre las peculiaridades individuales de cada dimensión, que cuando se suman estas subvariables constituyen las características generales de cada variable (RI y CL); describiéndose en base a la frecuencia de sus respectivos niveles de la realidad analizada.

En lo referente al alcance explicativo “pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (Hernández, et al., 2014, p. 105). De esta manera, se buscó identificar y explicar las causas del problema particular de las RI inciden en el CL en la empresa Hydra Internacional, limitándose a identificar las relaciones y su influencia entre estas variables y la información contenida en las encuestas realizadas. El esquema del alcance explicativo es mostrado en Figura 1:

Figura 1

Tipo de investigación explicativa.



2.2. Población, muestra y muestreo

Población

La empresa en análisis (Hydra Internacional) estuvo constituida por 60 colaboradores. Así que, “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con ciertas especificaciones” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 174).

Muestra

La muestra fue de 60 colaboradores de la empresa Hydra Internacional S.A.C. Por tanto, es censal por lo planteado por Hernández y Mendoza, 2018), ya que implica analizar todos los elementos extraídos de una población.

Muestreo

Censal fue la muestra escogida, ya que representaría la aplicación del cuestionario a todos los 60 elementos (colaboradores) de la población. Es así como Hernández y Mendoza (2018), señalaron, los elementos de un grupo, un universo o una población son todo lo que se puede medir, contar u ordenar según posiciones.

2.3. Variables y operacionalización

Seguidamente, el cuadro (Tabla 1) con la operacionalización de la variable:

Tabla 1

Operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / instrumento
RI (Relaciones interpersonales)	Representa la naturaleza del hombre como ser social, es relacionarse con sus semejantes para desarrollarse mediante proceso de socialización que se inician y continúan durante su existencia como ser humano. (Flores, 2019).	Se refieren a situaciones sociales que involucran a dos o más personas, siendo medidas por el "Cuestionario Relaciones Interpersonales" una vez que se suman las dimensiones de acuerdo a las respuestas.	Interacción social	- Trabajo en equipo	1	Encuesta / Cuestionario
				- Comunicación efectiva	2	
				- Confianza entre el equipo de trabajo	3	
				- Autocontrol	4	
			Actitudes sociales	- Empatía	5	
				- Estado de animo	6	
				- Tolerancia	7	
			Práctica de valores sociales	- Respeto	8	
				- Participación activa	9	
				- Solidaridad	10	
CL (Clima laboral)	El clima laboral de una organización constituye un conjunto de propiedades o características del ambiente interno de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores de una organización, que influyen en el comportamiento del trabajador conducta (García, 2009).	Percepción del ambiente de trabajo a partir de las interacciones entre los individuos dentro de la organización medida mediante la codificación de las respuestas del cuestionario del CL.	Condiciones laborales	- Oportunidad y desarrollo de la organización	11	
				- Características del trabajo	12	
				- Condiciones ergonómicas generales	13	
			Satisfacción en el puesto de trabajo	- Funcionamiento de la empresa	14	
				- Valoración positiva	15	
				- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	16	
			Liderazgo	- Autonomía para organizar sus tareas	17	
				- Valoración por parte del supervisor	18	
				- Trato cordial con sus superiores	19	
			Comunicación organizacional	- Comunicación efectiva entre compañeros	20	
				- Difusión de la planificación de las actividades	21	
- Difusión organizacional de resultados	22					
Motivación laboral	- Incentivo laboral	23				
	- Adiestramiento requerido	24				
	- Estimulación a la colaboración efectiva	25				

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnica

La encuesta fue la técnica usada en este estudio, debido que permite pedir al grupo de colaboradores de la empresa Hydra Internacional la recogida de datos mediante un conjunto de preguntas formuladas, representando “la herramienta que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información (...); así como las tablas de recolección y procesamiento de los datos primarios en datos resúmenes” (Feria et al., 2019, p.16).

2.4.2. Instrumento

El cuestionario compuesto por 25 ítems con alternativas “cerradas”, representó como “el instrumento metodológico de aplicación de la encuesta (...); como contentivas de categorías u opciones de respuestas dicotómicas o múltiples, previamente delimitadas, para ser elegidas por los participantes” (Nocedo et al., 2015, p.20). En este particular, se elaboró un cuestionario en base a la teoría descripta, tomando en cuenta a un conjunto de autores de la misma para el respectivo soporte, y así poder darles respuestas a las dimensiones bajo la percepción de los colaboradores de la empresa Hydra Internacional.

El cuestionario consta de 10 para la variable RI (relaciones interpersonales) y de 15 para la variable CL (clima laboral), bajo las opciones únicas y cerradas, caracterizadas en la escala (Siempre=5, Casi siempre=4, A veces=3, casi nunca=2, nunca=1), siendo esta última escala de Likert, las cuales se sumarán y se tabularán para cada participante en base a sus respuestas suministradas para cada ítem.

A continuación, los aspectos relacionados con la validez y fiabilidad.

- **Validez.** Se refiere a la suficiencia y claridad de cada ítem en su contenido, referido en sí, la pertinencia en medir cada indicador preestablecido para cada dimensión, y esta a su vez dan respuesta a las variables. Por ende, tres jueces ofrecieron una valoración en una cartilla entregada para su apreciación y sugerencia en la mejora del cuestionario en su contenido para proceder a la

siguiente etapa (prueba piloto) una vez recibida su revisión.

- **Fiabilidad.** En esta fase, se aplicó el cuestionario a 20 colaboradores para medir la confiabilidad, debido que un cuestionario, según Matthiensen (2011), es un instrumento cuantitativo, siempre y cuando sea bien realizado y aplicado, ya que mide la calidad de un determinado producto o proceso, utilizando técnicas estadísticas para llegar a conclusiones. En este sentido, para calcular su fiabilidad fue mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, ya que requirió administrarse la prueba para proporcionar una estimación única en la confiabilidad del instrumento, donde se superó el valor mínimo requerido para tener consistencia interna aceptable (>0.70), ya que, el calculado fue de $\alpha=0.83$ (coeficiente), teniendo “alta fiabilidad”; esto según, Freitas y Rodrigues (2005) sugieren clasificar el coeficiente de acuerdo con los siguientes límites:

- $\alpha \leq 0,30$ Muy baja
- $0,30 < \alpha \leq 0,60$ Baja
- $0,60 < \alpha \leq 0,75$ Moderada
- $0,75 < \alpha \leq 0,90$ Alta
- $\alpha > 0,90$ Muy alta

Según la prueba piloto, la intensidad de la correlación entre los ítems de este estudio puede verificarse que presenta una escala de medición.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Una vez aprobado el proyecto, se procedió a validarse el respectivo cuestionario en cuanto a su contenido, para proceder aplicarse la prueba piloto. Seguidamente, al ser aceptables, se emanó a completarse en su ejecución hasta completarse la muestra censal, aplicándose la transcripción en Excel para la codificación, cuantificación en una tabulación en niveles (categorías ordinales) para cada dimensión, y estas a su vez cada variable, describiéndose los hallazgos.

Seguidamente, se procedió a la exportación de los niveles y sumatorias al

programa que apoya al proceso de estadísticas inferenciales, en este caso el SPSS, para dar soporte a las suposiciones iniciales del investigador en su comprobación o falsación, a través de la Regresión Logística Ordinal, evidenciándose antes que todo con el Chi Cuadrado que las variables RI y CL contengan un nivel de asociación directa para proceder establecer el grado de influencia con la prueba Pseudo Cuadrado de Nagelkerke, y después se estableció la significancia (Sig. o p valor) donde indicaron la probabilidad de ocurrencia del modelo, si influye o no significativamente. Estos análisis, fueron llevados a un informe final para su presentación, conllevándolo a discutir los resultados, así con respecto a las deducciones encontradas (conclusiones), y las sugerencias encomendadas a seguir.

2.6. Criterios éticos

En base a lo exigido por la misma universidad (USS), en su Código de Ética, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 015-2022/PD-USS, sugiere que, tales principios apuntan a la forma más adecuada posible, en qué define las directrices y normas reguladoras de las investigaciones envolviendo seres humanos. En este sentido, la acción incorpora, desde la perspectiva del individuo y de las colectividades, cuatro referentes éticos básicos: autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. De esta manera, el presente estudio tiene sus cimientos en lo anteriormente descrito para garantizar los derechos y deberes que atañen a la comunidad científica, a los sujetos de investigación, a la universidad en sí, como al Estado, describiéndose en aspectos en la contemplación del término de Consentimiento Libre e Informado, mecanismo mediante el cual los sujetos, personas o grupos que, por sí y/o por sus representantes legales, manifestarán su consentimiento para participar en la búsqueda. Mediante este término, el encuestado declara que será informado claramente, detallada y por escrito, de la justificación, objetivos y procedimientos de la investigación, cuya protección de su información estaría resguardada. En este sentido, debido al involucramiento de seres humanos, estos se les garantizará el resguardar la información suministrada, respetando su autonomía y defenderlos en su vulnerabilidad.

Además, se respetaron los derechos del autor siguiendo la normativa APA (7ma. Ed.), siguiendo sus pautas, donde el rigor y la exactitud del contenido de los trabajos y

artículos publicados son de exclusiva responsabilidad de sus autores. Al respecto, se siguieron tres características éticas (básicas) enunciadas por Belmont (1978, citado en Siurana, 2010) para investigaciones basadas en la recolección de datos aportados directamente por seres humanos, siendo actualmente fuente de ejemplo e inspiración para el pensamiento en la acción de aspectos éticos:

- **Principio de respeto a la persona.** La voluntad del individuo se debe respetar, por tal razón, se le suministra la información necesaria, siendo capaz acatar su decisión que más le conviene, prevaleciendo su voluntad, y que libremente pueda acceder para ser objeto de participación en el estudio, donde se le debe indicar en el resguardo de su identidad y de lo suministrado.
- **Beneficencia.** El principio también incluye una obligación de proteger a los grupos vulnerables y/o aquellos con capacidades reducidas para la toma de decisiones. En este caso, dicha persona participante, debe ser resguardada lo suministrado, cuyo nivel de protección debe basarse en los riesgos que se presentan y los beneficios potenciales. En el informe Belmont, el principio del beneficio incluye la obligación de no causar daño y de buscar maximizar el beneficio y minimizar el riesgo.
- **Justicia.** Los principios de justicia exigen que nadie sea privado de los beneficios a los que tiene derecho o gravados innecesariamente. Entonces debe plantearse la cuestión de la distribución de los beneficios y las cargas del estudio, y no es ético utilizar un grupo de personas como sujetos del estudio cuando los beneficios del estudio se acumularán para otro grupo.

Desde un punto de vista filosófico, según Cenci (2000), la ética en una investigación, representa la justa medida en la búsqueda de la mediación de la acción humana de tal manera que ésta sea buena para todos; es decir, que todos los individuos o cada una de las partes involucradas en ella sea contemplada de manera equitativa, donde el espacio de cada individuo o cada uno, siendo la parte que interviene en la acción debe garantizarse de manera autónoma y racional.

Además, todavía se le informa sobre:

- La libertad de participar o no en la investigación, teniendo asegurada esta

libertad sin represalias actuales o futuras, pudiendo retirar el consentimiento en cualquier etapa del estudio sin ningún tipo de sanción o perjuicio.

- La seguridad de que no será identificado y de que se mantendrá el carácter confidencial de la información relacionada con la privacidad, la protección de la imagen y la no estigmatización.
- Libertad de acceso a los datos del estudio en cualquier etapa de la investigación.
- La seguridad de acceso a los resultados de búsqueda.

En estos términos, el encuestado debe considerarse libre e informado para participar en la investigación propuesta, protegiendo a los autores del proyecto la propiedad intelectual de la información generada y manifestando su acuerdo con la divulgación pública de los resultados. Finalmente, según lo expresado por Malhotra (2001), la investigación es la modalidad que se ve más afectada por las prácticas éticas de sus autores, ya que la percepción pública del campo determina cuándo y si la investigación puede continuar. Los participantes voluntarios están en el centro de la investigación de mercados, ya que las encuestas prácticamente cesarían sin la cooperación del público.

2.7. Criterios de rigor científico

Este estudio, se ha basado en los grupos de criterios denominados paralelos o extrínsecos propuestos por Morrow (2005); es decir, criterios que se derivan de la investigación cuantitativa. Así, el criterio de validez interna corresponde al criterio de credibilidad, el criterio de validez externa al criterio de transferibilidad, el criterio de confiabilidad, el criterio de objetividad y, de confirmabilidad. De esta manera, la objetividad de un estudio cuantitativo, se evalúa en términos de la validez y confiabilidad de sus observaciones. En este sentido, la validez se entiende como la confianza con la que se pueden extraer conclusiones correctas de un análisis; la confiabilidad se entiende como la consistencia con la cual un procedimiento de investigación evaluará (medirá/interpretará) un fenómeno de la misma manera en diferentes intentos (Gomes et al., 2011).

Así que, esta investigación presentará sus criterios de rigor científico que aseguran la legitimidad de los datos generados en su uso, siendo estos los mencionados por Hernández y Mendoza (2018), los cuales son:

- **Dependencia**, que expresa el grado de similitud en los datos recopilados por los investigadores de diferentes maneras para lograr los mismos resultados. De esta forma, los niveles no se expresan como coeficientes, sino que simplemente validan un análisis cualitativo sistemático en su conjunto. Por lo tanto, la amenaza de sesgo puede introducirse en el proceso de sistematización, la disponibilidad de una sola fuente de datos y la falta de experiencia en codificación de los investigadores durante las asignaciones y el análisis de los investigadores en el campo.
- **Credibilidad**. Esto se logra cuando los investigadores, a través de la observación y conversaciones con los participantes del estudio, recopilan información que produce resultados de investigación, que luego son reconocidos por el proveedor de información como una verdadera aproximación de sus pensamientos y sentimientos. Además, representa el grado o nivel en el cual los resultados de la investigación reflejen una imagen clara y representativa de una realidad o situación dada, donde las personas les gusta participar en la revisión para reafirmar su colaboración, ya que desean que los resultados sean precisos y creíbles.
- **Confirmabilidad**. Se refiere a la forma en que los investigadores pueden trazar la trayectoria o ruta de lo que otros están haciendo. Esto implica documentar y documentar completamente las decisiones y pensamientos del investigador relacionados con la investigación. Esta estrategia le permite examinar los datos y sacar conclusiones iguales o similares, siempre que tenga puntos de vista similares.
- **Transferibilidad**. Muestra la posibilidad de extender los hallazgos a otras poblaciones. Además, señalan que se trata de cómo encajan los resultados del examen en otro escenario. Recuerde, en la investigación cualitativa, el lector del informe es quien decide si los hallazgos se pueden transferir a un

entorno diferente. Para ello, es necesario caracterizar los lugares y las personas donde se estudia intensamente el fenómeno. Así, el grado de transferibilidad es una función directa de la similitud entre los contextos en los que se realiza el estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados

3.1.1. Resultados descriptivos

V1. Relaciones interpersonales (RI)

Tabla 2

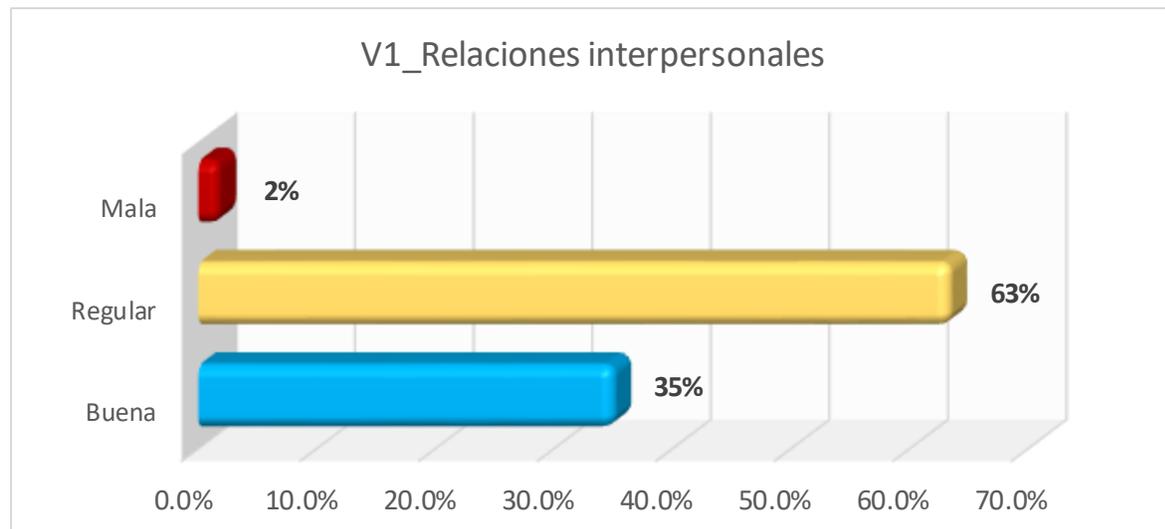
Niveles establecidos para la V1_Relaciones interpersonales (RI).

Nivel	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Buena	21	35%
Regular	38	63%
Mala	1	2%
Total	60	100%

Nota. Niveles descriptivos del cuestionario RI.

Figura 2

Niveles para la V1_Relaciones interpersonales (RI).



Descripción. Casi dos tercios (63%) de los colaboradores percibieron a la RI como regulares, mientras que, más de un tercio (35%) lo consideraron como buenas; y apenas 2% como malas. Esto indica que, una gran parte de los colaboradores

interactúan ocasionalmente con sus pares, mientras que, sólo una tercera parte piensa que su proceso de interrelación social en la más adecuada.

Tabla 3

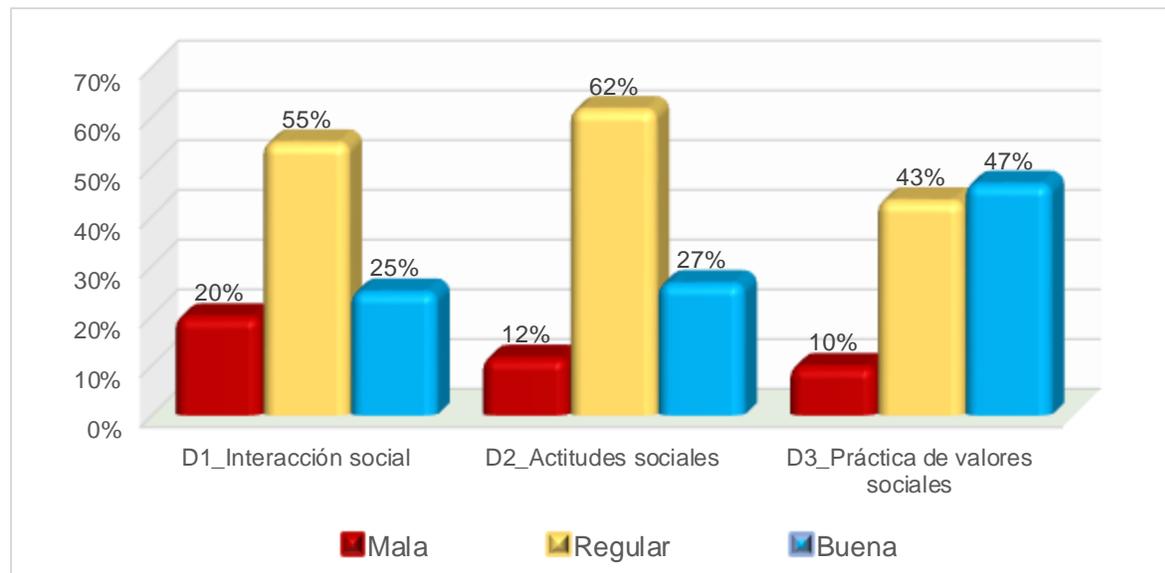
Niveles para las dimensiones de la V1_Relaciones interpersonales (RI).

Nivel	D1_Interacción social		D2_Actitudes sociales		D3_Práctica de valores sociales	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Buena	15	25%	16	27%	28	47%
Regular	33	55%	37	62%	26	43%
Mala	12	20%	7	12%	6	10%
Total	60	100%	60	100%	60	100%

Nota. Niveles descriptivos del cuestionario RI.

Figura 3

Niveles para las dimensiones de la V1_Relaciones interpersonales (RI).



Descripción. Para la D1_Interacción social, los colaboradores en la Empresa Hydra Internacional S.A.C., manifestaron tener un nivel regular (55%) en su interacción con sus pares; un cuarto (25%) del total, la percibió como buena mientras que, 20% como mala. Esto quiere decir, algo más de la mitad de los colaboradores en vez de cuando expresan sus significados, sentimientos, ideas y creencias sobre hechos o cosas e incluso sobre sus superiores; asimismo, un sector relevante se agrada al

propiciar trabajar en amistad en labores con otros equipos, a comunicarse, sin complicaciones, y se agrada se apresta a realizar otras labores cuando se le asigna. Mientras que, el tercer sector opina lo contrario a lo expresado anteriormente, considerando como malas su interacción.

Con respecto a la D2_Actitudes sociales, casi dos tercios (62%) de los colaboradores consideran como intermedias su comportamiento social, donde suelen tener poca paciencia ante circunstancias, así como regular comprensión a sus pares, manifestando, en ocasiones, molestias. Además, casi un tercio de ellos (27%) consideraron tener buenas actitudes en su interrelación en la empresa con los demás; mientras que, el tercer sector, aunque más pequeño con el 12% del total, no deja de ser relevante por auto percibirse con actitudes sociales no adecuadas.

Para la D3_Práctica de valores sociales, casi la mitad (47%) de los colaboradores percibieron presentar buenos valores, seguido del nivel regular (43%); mientras que, sólo el 10% lo consideraron como malas. En resumen, la mayoría manifestaron tener respecto a sus compañeros, a pesar de opiniones diferentes, además, de participar en tertulias de buenos valores, apoyando a sus pares en todo momento.

V2. Clima laboral (CL)

Tabla 4

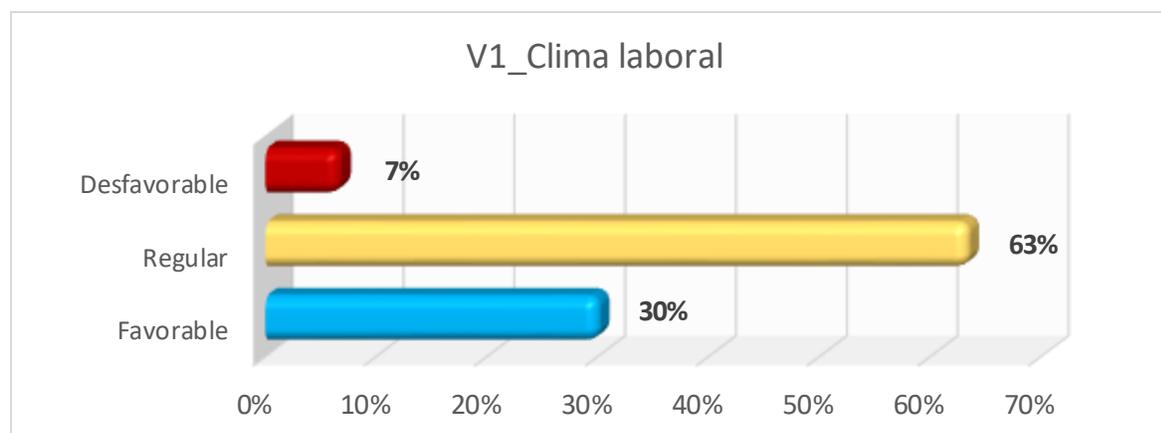
Niveles establecidos para la V2_Clima laboral (CL).

Nivel	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Favorable	18	30%
Regular	38	63%
Desfavorable	4	7%
Total	60	100%

Nota. Niveles descriptivos del cuestionario CL.

Figura 4

Niveles para la V2_Clima laboral (CL).



Descripción. Casi dos tercios (63%) de los colaboradores en la empresa Hydra Internacional S.A.C., percibieron al CL como regular, mientras que, casi un tercio (30%) lo consideraron como favorable; y el 7% como desfavorable; indicando que, mayoritariamente las condiciones del entorno organizacional son reflejadas como moderadas en la forma en que se hacen las cosas bajo un ambiente de trabajo particular intermedio o regular, aunque con tendencia a ser favorable, donde este conjunto de propiedades o características del ambiente interno de trabajo son vistas como adecuadas.

Tabla 5

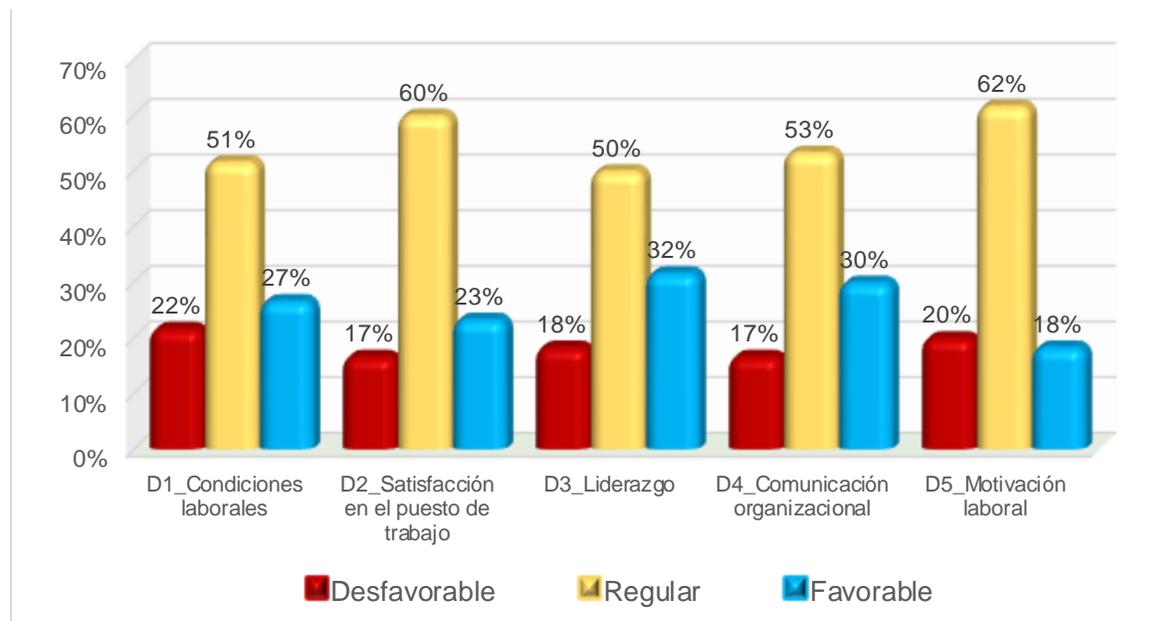
Niveles para las dimensiones de la V2_Clima laboral (CL).

	D1. Condiciones laborales		D2 Satisfacción en el puesto de trabajo		D3 Liderazgo		D4 Comunicación organizacional		D5 Motivación laboral	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Favorable	16	27%	14	23%	19	32%	18	30%	11	18%
Regular	31	51%	36	60%	30	50%	32	53%	37	62%
Desfavorable	13	22%	10	17%	11	18%	10	17%	12	20%
Total	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

Nota. Niveles descriptivos del cuestionario RI.

Figura 5

Niveles para las dimensiones de la V2_Clima laboral (CL).



Descripción. Para la D1_Condiciones laborales, más de la mitad (51%) de los colaboradores en la Empresa Hydra Internacional S.A.C. percibieron estar dentro de un nivel regular, el 27% como favorable, y el 22% como desfavorable. Es decir, la mayoría considera los escenarios como intermedios para crecer dentro de la organización, al igual de ciertas inconformidades de superación laboral, así como inadecuados

escenarios, en cierta manera, en el lugar de su puesto laboral; contrariamente, sólo casi un tercio consideraron como de adecuadas, en su consideración, en las condicionales laborales.

Para la D2_Satisfacción en el puesto de trabajo, el 60% lo consideró como regular, el 23% como favorable, y en el otro extremo, el 17% lo percibió como desfavorable. Esto indica que, la mayoría manifestaron que las actividades, en su puesto laboral, son moderadamente manejables y no del todo positiva, e incluso ocasionalmente no adaptables.

En lo que respecta a la D3_Liderazgo, la mitad (50%) de los colaboradores lo percibió como regular, el 32% como favorable, y el 18% como desfavorable; evidenciando que, la mayoría le cuesta organizarse en sus actividades por realizar, donde los supervisores actúan para obtener un mejor desenvolvimiento, siendo en ocasiones, un trato no acorde del todo; contrariamente, un tercio considera que hay un buen liderazgo en la empresa.

En cuanto al D4_Comunicación organizacional, más de la mitad (53%) de los colaboradores lo percibió como regular, el 30% como favorable y 17% como desfavorable, desatándose que la mayoría considera la asertividad comunicativa no es la más adecuada, por el destiempo en la difusión de las actividades planificadas en la empresa, siendo compartidas mucho después.

En la D5_Motivación laboral, el 62% consideraron que hay un nivel regular, el 20% lo percibió como desfavorable y el 18% como favorable. Estos valores evidenciaron que, en su mayoría, los colaboradores manifestaron que hay pocos incentivos (laborales), e incluso los planes no se ejecutan con éxito, y la colaboración en grupo no son estimuladas.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1. Grado de asociación

Tabla 6

Grado de asociación en el cruce de las variables.

Variables	Logaritmo verosimilitud	Chi-cuadrado (Chi ²)	Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado Nagelkerke	% de influencia x 100%
V1_Relaciones interpersonales (RI)	11.875	15.908	.000	0.287	28.7%
V2_Clima laboral (CL)					
D1_Interacción social	14.055	17.418	.000	0.311	31.1%
V2_Clima laboral (CL)					
D2_Actitudes sociales	13.615	12.893	.000	0.233	23.3%
V2_Clima laboral (CL)					
D3_Práctica de valores sociales	13.944	16.632	.000	0.299	29.9%
V2_Clima laboral (CL)					

Nota. Valores del SPSS V.26.

Interpretación. Para iniciar el modelo, se verificaron su idoneidad a través de las pruebas de residuos apropiados, tales como el Logaritmo de Verosimilitud, cuyos valores sirven sólo de ajuste para el modelo probabilístico de ocurrencia, pero, en sí el primer paso relevante fue comprobar la asociación entre en el cruce de la variable RI y sus dimensiones con respecto a la dependiente CL, donde los Chi² (coeficiente) estuvieron fuera de la zona límite (rechazo), además, se encontró de significativa la asociación (Sig.=0.000, menor al error límite del 5% o en se defecto 0.05) en cada cruce; por ende, se pudo continuar con el modelo predictivo a través de la regresión logística (ordinal). Asimismo, los valores de Pseudo Cuadrado de Nagelkerke arrojó el grado de repercusión (influencia) en su variabilidad en cada uno de los cruces, donde la variable RI puede explicar en un 28.7% a la variable CL; al igual que las D1_Interacción social en 31.1%, D2_Actitudes sociales en 23.3%, y la D3_Práctica de valores sociales en

29.9%.

3.2.2. Comprobación de hipótesis

Tabla 7

Regresión Logística Ordinal en la contrastación de hipótesis.

Hipótesis	variables	Estim.	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
H General	V1_Relaciones interpersonales (RI)	2.227	.599	13.808	1	.000	1.053	3.402
	V2_Clima laboral (CL)							
H Específica 1	D1_Interacción social	1.915	.509	14.171	1	.000	.918	2.912
	V2_Clima laboral (CL)							
H Específica 2	D2_Actitudes sociales	1.697	.507	11.182	1	.001	.702	2.692
	V2_Clima laboral (CL)							
H Específica 3	D3_Práctica de valores sociales	1.897	.521	13.236	1	.000	.875	2.919
	V2_Clima laboral (CL)							

Nota. Para mayor detalle de estos resultados, ver en el Anexo 8 (Evidencias del SPSS).

Interpretación

Hipótesis general, en la medición del grado de influencia de la D1_Interacción social sobre la V2_Clima laboral (CL), el valor de Wald (13.808) expuso que se está lejos (fuera) de la zona crítica o de rechazo ($ZC_{95\%} = 1.64$), además, el error de Sig.=0.000 (< 5% o en su defecto 0.05), refuerza que es significativa. Así que, se evidenció que: *“Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional S.A.C., 2022”*

Hipótesis específica 1, en la medición del grado de influencia de la D1_Interacción social sobre la V2_Clima laboral (CL), el valor de Wald (14.171) expuso

que se está lejos (fuera) de la zona crítica o de rechazo ($ZC_{95\%} = 1.64$), además, el error de Sig.=0.000 (< 5% o en su defecto 0.05), refuerza que es significativa. Así que, se evidenció que: *“Las interacciones sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional S.A.C., 2022”*.

Hipótesis específica 2, en la medición del grado de influencia de la D2_Actitudes sociales sobre la V2_Clima laboral (CL), el valor de Wald (11.182) expuso que se está lejos (fuera) de la zona crítica o de rechazo ($ZC_{95\%} = 1.64$), además, el error de Sig.=0.001 (< 5% o en su defecto 0.05), refuerza que es significativa. Así que, se evidenció que: *“Las actitudes sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional S.A.C., 2022”*

Hipótesis específica 3, en la medición del grado de influencia de la D3_Práctica de valores sociales sobre la V2_Clima laboral (CL), el valor de Wald (13.236) expuso que se está lejos (fuera) de la zona crítica o de rechazo ($ZC_{95\%} = 1.64$), además, el error de Sig.=0.000 (< 5% o en su defecto 0.05), refuerza que es significativa. Así que, se evidenció que: *“Las prácticas de valores sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional S.A.C., 2022”*.

3.2. Discusión de resultados

Para la mayoría de las personas, el trabajo es un componente importante de la vida, no solo en un sentido material (salario, beneficios), sino también en términos de desempeño de actividades y contacto social. En términos generales, podemos definir las relaciones interpersonales en el trabajo como un conjunto de relaciones e interacciones creadas por los empleados dentro de la empresa.

Así que, se encontró dentro del **objetivo general**, en primer lugar, una asociación entre V1_Relaciones interpersonales sobre la V2_Clima laboral (CL) y de carácter directo y positiva, además, donde el valor de Pseudo Cuadrado Nagelkerke indica una influencia del 28.7% en su variabilidad de probabilidad de ocurrencia (predicción del modelo), siendo significativa tal repercusión (Wald=13.808 y Sig.=0.000). Asimismo, Avalos (2022) evidenció, también, que el CL es influenciado por las RI entre los trabajadores, además, se concordó también con Hanco et al. (2021), donde las relaciones entre los colaboradores se manifiestan de adecuadas y optimas una vez que se dan las condiciones laborales para ello, conllevando a un mejor desempeño. Por su lado, Clavijo (2018), así como Arias et al. (2018), en sus respectivos trabajos, ya habían estimado que la RI se asocian directa y positivamente de una manera significativa, al igual que recientemente por Guerrero (2021), donde el despliegue de herramientas (comunicacional) por parte de los colaboradores ayudan a presentar buenas RI, cuya interacción social es determinante dentro del ambiente laboral.

Se está de acuerdo con la teoría de Pratto y Walker, citado en Castellanos y Ushiñahua (2016), que cuando al colaborador se somete al proceso a la crítica externa mediante la interacción social, utilizando para ello el criterio de la utilidad, debe conducir sus acciones en concordancia con los supuestos teóricos, no como un conjunto de reglas, sino como una forma de orientar las acciones a partir del análisis crítico de los problemas identificados para un mejor bienestar dentro del entorno. Asimismo, hoy se sabe que la rutina diaria del trabajo influye en la vida y las emociones de las personas; por ejemplo, completar un proyecto de trabajo relevante genera sentimientos positivos, pero una discusión con el jefe puede generar sentimientos de preocupación, tal como

se evidencia en la Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, citado en Navarro (2019), donde los empleados insatisfechos son más propensos a cometer conductas inapropiadas, y la supervisión abusiva podría aumentar la propensión de los empleados a participar en comportamientos negativos destinados no sólo a dañar directamente al abusador; es por ello que, en base a los hallazgos encontrados, debe atenderse a un mejoramiento de la RI en función para un mejor entorno laboral, ya que la primera incide positivamente sobre el CL.

En lo referente al **objetivo específico 1**, se dedujo la asociación entre D1_Interacción social sobre la V2_Clima laboral (CL) de una manera directa y positiva, cuyo valor de Pseudo Cuadrado Nagelkerke indica una influencia del 31.1% en su variabilidad de probabilidad de ocurrencia (predicción del modelo), siendo significativa tal repercusión (Wald=14.171 y Sig.=0.000). En este mismo sentido, Oliveira et al. (2018), halló la repercusión que, toda interacción de comunicación (social) entre los colaboradores mejora el ambiente (laboral) de manera positiva, particularmente, cuando la organización presenta relación satisfactoria haciendo felices y motivados a los empleados, aumentando su eficiencia y generando resultados en la misma. Es así como Ribeiro y Marra (2021), han encontrado que, las interacciones sociales en los colaboradores inciden de cierta manera en el ambiente (laboral), si es desfavorable para una, perjudica de cierta manera a la otra, pero si es lo contrario (favorable) ayuda que la otra también lo sea.

De este modo, se encontró concordancia en lo suministrado por la teoría de Sackett y DeVore (2001), basada en qué el desempeño contraproducente puede producirse cuando existe un malestar del colaborador hacia la organización, donde la interacción social es observada como a través de intereses contrarios a la misma, comportamientos desviados debe atacarse ya que perjudica el entorno laboral en sus aspectos de armonía y desestabilización. Aunado a esto, la teoría de Litwin y Stringer sobre el CL, citado en Mancisidor (2016), infieren que, las organizaciones necesitan, de alguna manera, proporcionar un ambiente de trabajo agradable, ya que se dieron cuenta de la influencia de un buen ambiente para la productividad y, en consecuencia, el progreso del trabajo. Así, algunos factores se han convertido en fundamentales para la realización del trabajo: el entorno, la relación, saber cómo se sienten las personas con

respecto a sus tareas, en definitiva, una visión más global del trabajador.

Para el **objetivo específico 2**, se encontró asociación entre D2_Actitudes sociales sobre la V2_Clima laboral (CL) de una manera directa y positiva, cuyo valor de Pseudo Cuadrado Nagelkerke indica una influencia del 23.3% en su variabilidad de probabilidad de ocurrencia (predicción del modelo), siendo significativa tal repercusión (Wald=11.182 y Sig.=0.001). De este modo, se concordó con lo encontrado por Silva et al. (2019), el cual halló que la mejora de actitudes repercute y actúan con mayor competencia sobre las exigencias del trabajo, mejorando el desempeño individual, colectivo y el entorno (laboral). Asimismo, Dantas y Henriques (2020) evidenciaron que las buenas actitudes aportarían una mejor convivencia dentro de las organizaciones, articulándose la avenencia del logro y metas.

Así que, la teoría del Clima organizacional de Rensis Likert, presentada por Brunet (2011, citado por Mancisidor, 2016), recalca que las actitudes sociales en el trabajo, representan en la que se establece un vínculo entre los colaboradores que abarcan diferentes capas involucradas en las relaciones humanas, desde el trato entre ellos hasta las relaciones con sus supervisores, donde en el el ámbito laboral, en el que el individuo debe convivir, compartir y cooperar con diferentes personas, el desarrollo de las relaciones interpersonales dialoga con las denominadas habilidades blandas, destacándose la empatía, la colaboración, la ética y el liderazgo son algunos ejemplos de habilidades y competencias que caen dentro de este conjunto de atributos.

Para el **objetivo específico 3**, se encontró asociación entre D3_Práctica de valores sociales sobre la V2_Clima laboral (CL) de una manera directa y positiva, cuyo valor de Pseudo Cuadrado Nagelkerke indica una influencia del 29.9% en su variabilidad de probabilidad de ocurrencia (predicción del modelo), siendo significativa tal repercusión (Wald=13.236 y Sig.=0.000). En este sentido, Shkoler et al. (2019) encontró que, relación interpersonal, de índole social, se asocia con los aspectos laborales, sobre el entorno dentro de la organización, e incluso se está de acuerdo con lo expresado por Sackett y DeVore (2001), en su teoría Comportamientos laborales contraproducentes, donde al minimizarse que los colaboradores adopten este tipo de conductas, se estaría fomentando un efecto favorable en el CL al practicarse valores sociales adecuados a pesar de opiniones diferentes, apoyándose entre los trabajadores

en todo momento.

Sin embargo, es importante entender que para construir buenas relaciones interpersonales no es necesario ser una persona extrovertida o elocuente. Por el contrario, es muy importante que el ambiente de trabajo sea un lugar diverso, donde los empleados se sientan cómodos y se respeten, donde esto también es parte de la experiencia de los empleados de la empresa. Por supuesto, esta no es una tarea fácil para los líderes de recursos humanos, pero hay algunos caminos que pueden ayudar a desarrollar su equipo en este sentido.

Como reflexión queda que, al conocerse la asociación e influencia directa entre las relaciones interpersonales con respecto al clima laboral, cuyo proceso de interacción está presente en las organizaciones, y la forma en que se dan estas interacciones repercute en los resultados de toda la empresa, ya que el accionar con el otro no es tarea fácil, y compartir con el otro en el trabajo sin entender el comportamiento del otro es prácticamente imposible. Cada uno de nosotros tiene unas nociones sobre el comportamiento y las reacciones de los demás, e incluso hemos desarrollado cierta habilidad para lidiar con las diferentes formas que cada uno tiene; sin embargo, estas nociones son empíricas y basarnos únicamente en lo que “pensamos” no siempre es un buen camino a seguir.

Si consideramos esta interacción de las personas en un entorno organizacional, tenemos que tener en cuenta que las personas no funcionan como máquinas y que su comportamiento muchas veces es diferente al esperado. Esto se debe a que, cuando estamos en interacción con otras personas, el funcionamiento del ser de cada uno se ve afectado, alterando lo que podría llamarse “pronosticado o esperado”.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En el **objetivo general**, se encontró asociación directa y positiva entre V1_Relaciones interpersonales sobre la V2_Clima laboral, además, el valor de Pseudo Cuadrado Nagelkerke indicó una influencia del 28.7% en su variabilidad de probabilidad de ocurrencia para el modelo predictivo, siendo de carácter significativo (Wald=13.808 > $ZC_{95\%} = 1.64$ y Sig.=0.000 < 0.05). Así que, se evidenció que: *“Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional S.A.C., 2022”*.

Para el **objetivo 1**, se encontró asociación directa y positiva entre D1_Interacción social sobre la V2_Clima laboral, además, el valor de Pseudo Cuadrado Nagelkerke indicó una influencia del 31.1% en su variabilidad de probabilidad de ocurrencia para el modelo predictivo, siendo de carácter significativo (Wald=14.171 > $ZC_{95\%} = 1.64$ y Sig.=0.000 < 0.05). Así que, se comprobó que: *“Las interacciones sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional S.A.C., 2022”*.

Para el **objetivo 2**, se encontró asociación directa y positiva entre D2_Actitudes sociales sobre la V2_Clima laboral, además, el valor de Pseudo Cuadrado Nagelkerke indicó una influencia del 23.3% en su variabilidad de probabilidad de ocurrencia para el modelo predictivo, siendo de carácter significativo (Wald=11.182 > $ZC_{95\%} = 1.64$ y Sig.=0.001 < 0.05). Así que, se comprobó que: *“Las actitudes sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional S.A.C., 2022”*.

Para el **objetivo 3**, se encontró asociación directa y positiva entre D3_Práctica de valores sociales sobre la V2_Clima laboral, además, el valor de Pseudo Cuadrado Nagelkerke indicó una influencia del 29.9% en su variabilidad de probabilidad de ocurrencia para el modelo predictivo, siendo de carácter significativo (Wald=13.236 > $ZC_{95\%} = 1.64$ y Sig.=0.000 < 0.05). Así que, se comprobó que: *“Las prácticas de valores sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional S.A.C., 2022”*.

4.2. Recomendaciones

Los colaboradores se le debe asistir en el fomento de relaciones interpersonales la ejecución de un plan de acción a través de talleres semanales en sesiones dedicadas en un par de horas académicas por parte de los coordinadores capacitados de la Empresa Hydra Internacional en aras de impactar sobre el clima familiar de una manera armoniosa, basadas en la interacción fluida, aptitudes proactivas, y las prácticas de valores sociales, siendo capaz con estos adiestramientos llevar a su equipo al éxito; específicamente, elevando las habilidades de las relaciones interpersonales para lidiar con las emociones y el comportamiento de los colaboradores, el cual hará una diferencia positiva en su grupo de trabajo. Además, las sesiones deben tener como artificio atacar la falta de diálogo interpersonal, avivando una comunicación auténtica de persona a persona, e incluso los medios tecnológicos, beneficiosos para la agilidad de la información.

Específicamente, la propuesta el plan de acción debe estar enfocado en los siguientes aspectos:

- El personal seleccionado por la empresa (Hydra Internacional) para llevar a cabo el estímulo y/o programa en la comunicación interna para el fomento para elevar las interacciones sociales efectivas, deben estar de acuerdo con el uso medios digitales y/o otros medios internos, así como la divulgación e involucramiento de los colaboradores junto a los supervisores, coordinadores y directivos para la fijación, ejecución, evaluación de las metas generales y específicas juntos con las tareas que se deben hacer para su cumplimiento. En esta parte del programa debe estar dirigido para animar la interacción social, cuya armonía en el ambiente laboral, la autoaceptación y valoración, el bienestar físico y mental, aportan un equilibrio en la relación con el otro, ya que a menudo, las dificultades que surgen en la relación son causadas por el desequilibrio por la falta de comunicación efectiva.
- Para potenciar las actitudes de los colaboradores, el plan de acción, debe contener aspectos para su flexibilidad en su adaptación dentro de la propia cultura organizacional, donde la complejidad en la diversidad del

comportamiento conlleve a la combinación de los equipos con fines prácticos en su ejecución de la iniciativa (proactividad), aceptación de la responsabilidad, trabajo en equipo, concentración, profesionalidad en las tareas, todo esto dentro del despliegue de actitudes positivas. Para lograr esto, se debe contar con adiestrar íntegramente a todos los supervisores y coordinadores para que puedan explicarles en la capacitación a los colaboradores, siguiendo las premisas del desarrollo de las actitudes sociales con un trato humano que valore la amabilidad, la posibilidad de expresar puntos de vista divergentes, el respeto y las relaciones sinceras.

- A los colaboradores se les debe transmitir la impartición de la difusión de las buenas prácticas de valores sociales, siendo relevante entender que para construir buenas relaciones interpersonales no es necesario ser una persona extrovertida o elocuente; por el contrario, es muy importante que el ambiente de trabajo sea un lugar diverso, donde los empleados se sientan cómodos y se respeten unos a otros, existiendo empatía, desarrollo del autoconocimiento, postura positiva, integración grupal, así como valores y principios morales que determinan la armonía en las relaciones profesionales.

Es de recalcar que, este plan de acción por parte de la dirección de la empresa Hydra Internacional, en el cual se sugiere en 10 sesiones, una como parte introductoria, así como tres para cada aspecto referido a la interacción social, actitudes sociales, y práctica de valores sociales, es estará fomentando un impacto de carácter positivo sobre el clima laboral.

REFERENCIAS

- Arias, W., Lazo, J. y Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial Data*, 21(2), 81-89. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://www.redalyc.org/journal/816/81658967012/html/>
- Avalos, E. (2022). *Relaciones interpersonales y clima laboral en Empresa Minera J&S Contratistas Generales S.A.C., Provincia de Pataz: 2020*. (Tesis de pregrado para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social) Universidad Nacional de Trujillo, Perú. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18889>
- Avendaño, V. y Martines, F. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Ciencias Sociales, Humanidades y Artes*, (1). <https://www.redalyc.org/journal/4576/457646537004/html/>
- Carmona, P. Vargas, J., y Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapientia Organizacional*, 2(3), 53-68. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela.
- Cenci, A. (2000). *¿Qué es la ética? Elementos en torno a una ética general*. Passo Fundo. [https://www.estantevirtual.com.br/livros/angelo-vitorio-cenci/o-que-e-etica-elementos-em-torno-de-una-etica-geral/1492360345](https://www.estantevirtual.com.br/livros/angelo-vitorio-cenci/o-que-e-etica-elementos-em-torno-de-uma-etica-geral/1492360345)
- Chancolla, H. (2019). *Clima organizacional de la empresa Plastictop del distrito de La Victoria – Lima, año 2018*. (Tesis de pregrado para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Especialidad: Relaciones Públicas) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9708/CCchchh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clavijo, A. (2018). *Clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores del área de mantenimiento de una Universidad Privada de Chiclayo 2018*. (Tesis pregrado para optar al Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social).

Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8014/Clavijo%20Tejada%20Akemy%20Mirella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Conexión Esan (09 de Agosto, 2021). ¿Cómo superar los conflictos interpersonales en una empresa? *Esan Business*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-superar-los-conflictos-interpersonales-en-una-empresa>

Dantas, A. y Henriques, F. (2020). Relación interpersonal en el medio ambiente de trabajo. *Revista científica Integrada (RCI)*, 4(5), 1-13.
<https://docplayer.com.br/208405065-Relacionamento-interpessoal-no-ambiente-de-trabalho.html>

Deloitte. (2017). *Tendencias globales de capital humano de Deloitte. Reescribiendo las reglas para la era digital*. <https://www2.deloitte.com/gt/es/pages/human-capital/articles/introduction-human-capital-trends-2017.html>.

Domínguez, L., Ramirez, A., y Garcia, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista nacional de organización. Dianet. Revista tendencias pedagógicas*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>

Feria, H., Blanco, M. y Valledor, R. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica*. Las Tunas, Cuba: Académica Universitaria.
https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=avMLwfcAAAAJ&citation_for_view=avMLwfcAAAAJ:u-x6o8ySG0sC

Fernandes, H, Thofehn, M., Porto A., Amestoy, S., Jacondino M., y Soares, M. (2015). Relaciones interpersonales en el trabajo del equipo multiprofesional de la unidad de salud de la familia. *Journal Res: Fundam Care Online*, 7(1), 1915-26.
<https://doi.org/10.9789/2175-5361.2015.v7i1.1915-1926>

Figueroa, R. (2022). *Comunicación y clima laboral de los colaboradores de la empresa Dino SRL Planta Trujillo, 2021*. (Tesis de pregrado para optar al Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social). Universidad Nacional de Trujillo.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3114344>

- Flores, E., Garcia, M., Calsina, W., & Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es.
- Flores, M. (2019). *Influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 152 "José Carlos Mariátegui" del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3529/UNFV_FLORES_CARLOS_MERCEDES_PAOLA_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Freitas, A., y Rodrigues, S. (2005). *Evaluación de la confiabilidad del cuestionario: un análisis utilizando el coeficiente alfa de Cronbach* Editorial UNESP.
https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/1012/o/ISAAC_DE_ABREU_GASPAR_2_-_email.pdf
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61 Universidad del Valle Cali, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gastañaudi, E. (2020). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en una unidad legal de lima. 2020*. (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8187>
- Gomes, F., Maranhão, A., y Carvalho, S. (2011). Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa en administración. *Revista de Ciencias de Administración*, 13(31), 190, 209. <https://doi:10.5007/2175-8077.2011v13n31p190>
- Guerrero, M. (2021). *Estrategias comunicacionales y las relaciones interpersonales en la municipalidad distrital de Aucallama*. (Tesis de posgrado para optar al título en Maestro en Administración Estratégica) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5479/Magdalen>

a%20Guerrero%20Chuch%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., y Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education, Ciudad de México.
- Iglesias, A., y Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&tlng=es.
- Info Capital Humano (2022). *En Perú, solo el 16% de trabajadores está comprometido con su empresa*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/en-peru-solo-el-16-de-trabajadores-esta-comprometido-con-su-empresa/>
- Malhotra, N. (2001). *Investigación de mercados*. Editorial Bookman. <https://www.worldcat.org/title/pesquisa-de-marketing-uma-orientacao-aplicada/oclc/940082859>
- Mancisidor, E. (2016). *Percepción del clima organizacional y rasgos de personalidad mediante el Big Five en trabajadores de una empresa privada*. (Tesis de posgrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1131/T_MAESTRIA%20EN%20ADMINISTRACION%20DEL%20TRABAJO%20Y%20RELACIONES%20%20INDUSTRIALES_08317911_MANCISIDOR_ALVARADO_EUDOLIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matthiensen, A. (2011). *Uso del coeficiente alfa de Cronbach en la evaluación de cuestionarios*. Editorial Embrapa. <https://www.infoteca.cnptia.embrapa.br/infoteca/handle/doc/936813>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista*

chilena de ingeniería, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2014). *Resolución Ministerial N° 303-2014-EF/43*. <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/234129-303-2014-ef-43>

Monge, J. (2017). *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de enfermeras adulto del hospital Nacional Cayetano Heredia 2015*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5895>

Montes, F. (2016). Relaciones interpersonales en el trabajo. *Revista Digital Visión Industrial*. <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Morrow, S. (2005). Quality and trustworthiness in qualitative research in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 250-260. doi: 10.1037/0022-0167.52.2.250. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.52.2.250>

Navarro, G. (2019). *Relaciones Interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del hospital de la solidaridad de Sullana 2019*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46396>

Nocedo, I., Castellanos, B., García, G., Addine, F., González, C., y Gort, M. (2015). *Metodología de la investigación educativa*. Segunda parte. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Oliveira, R., Freitas, W., Fernández, R., Teixeira, M., Oliveira, M., Cardoso, C., y Aparecido, J. (2018). Relación interpersonal en el trabajo: un estudio de caso del CDL de Goianésia/Go. 2017. *Congreso Interdisciplinario - Responsabilidad, Ciencia y Ética - ISSN: 2595-7732*. <http://anais.unievangelica.edu.br/index.php/cifaeg/article/view/854>

Pozo, J. (2020). *Programa de reconocimientos y desarrollo personal para mejorar el*

clima laboral en una empresa pública, Lima 2020. (Tesis de pregrado para optar al título de Licenciado en Administración) Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE_27cd724d811927f510ad2de8b8ecee86

Redacción El Comercio (25 de enero, 2020). Estos son los principales problemas que afrontan las empresas familiares peruanas. *Diario El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/personal/estos-son-los-principales-problemas-que-afrontan-las-empresas-familiares-peruanas-fotos-nndc-noticia/>

Reinoza, S. (2018). *Estrés y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería de la uss durante las practicas hospitalarias 2018.* (Tesis pregrado). Universidad señor de Sipán. Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7832/Reynoz%20Valdera%20Sonia%20Almendra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Requejo, I. (2019). *Gestión del talento humano para mejorar el clima laboral de la empresa Helatonys Sac Chiclayo 2017.* (Tesis de pregrado para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social) Universidad Señor de Sipán,
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5902/Requejo%20Julca%20Luz%20Gladys.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ribeiro, E., y Marra, A. (2021). Relations between senses of work and job satisfaction: analysis of a public servants category. *Revista de Administración de la UFSM*, 14 (1), 119-137. <https://doi.org/10.5902/1983465934051>

Sackett, P., & DeVore, C. (2001). Counterproductive behaviors at work. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work, & organizational psychology*, 1, 145-164). London, UK: Sage.
[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1419087](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1419087)

Shkoler, O., Rabenu, E., & Tziner, A. (2017). The dimensionality of workaholism and its relations with internal and external factors. *Journal of Work and Organizational Psychology [Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones]*, 33, 193-

203. [https:// doi.org/10.1016/j.rpto.2017.09.002](https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.09.002)

- Shkoler, O., Rabenu, E., Tabak, F., & Lebron, M. J. (2019). Leader- and team-member exchanges and their relationships with organizational and interpersonal counterproductive work behaviors. *Journal of Work and Organizational Psychology, 35*, 145-156. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a19>
- Silva, L., Goulart, E., y Camargo, M. (2019). Consideraciones sobre la importancia de la relación interpersonal en el repertorio conductual de los gerentes organizacionales. *Revista Laboral, (1), 22, 65-83.* <http://www.periodicos.ufc.br/labor/article/view/42266>
- Siurana, J. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas, (22), 121-157.* <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732010000100006>
- Torres, S. (2021). *Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de supermercados, Lima Norte 2021.* (Tesis de pregrado para optar al título de Licenciado en Administración dentro de la línea Desarrollo Organizacional) Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3126240>
- Vidangos, C. (2017). *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de Begsa empresa individual de responsabilidad limitada – Puno periodo 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Antiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4472>
- Zhang, C., Mayer, D. M., & Hwang, E. (2018). More is less: Learning but not relaxing buffers deviance under job stressors. *Journal of Applied Psychology, 103*, 123-136. <https://doi.org/10.1037/apl0000264>

ANEXOS

Anexo 1:

RESOLUCION DE APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
RESOLUCIÓN N° 1245-2022/FDH-USS

VISTO

Pimentel, 22 de diciembre del 2022

El oficio N° 0090-2022/FADHU-DTS-USS de fecha 02 de diciembre del 2022, presentado por la Escuela Profesional de Trabajo Social eleva el informe de la estudiante quien solicita el cambio del tema de Proyecto de investigación (Tesis) del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la escuela profesional de Trabajo Social; Y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: *“La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...)”*.

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *“La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico”*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, el Artículo 6 (6.5) de la Ley Universitaria, Ley N° 30220 Fines de la universidad que señala: *“ Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística”*.

Que, de acuerdo al Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C. Versión 8, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS, que indica:

- Artículo 72°: Aprobación del tema de investigación. El Comité de Investigación de la escuela profesional eleva los temas del proyecto de investigación y del trabajo de investigación que esté acorde a las líneas de investigación institucional a Facultad para la emisión de la resolución.

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/PD-USS, señala:

- Artículo 21° : *“Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...)”*
- Artículo 24° : *“La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)”*.
- Artículo 25° : *“El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C.”*

Visto el oficio N° 0090-2022/FADHU-DTS-USS de fecha 02 de diciembre del 2022, emitido por la Escuela Profesional de Trabajo Social, quien eleva el informe de la estudiante quien solicita el cambio del tema de Proyecto de investigación (Tesis) del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la escuela profesional de Trabajo Social que conforme a lo expuesto en líneas precedentes en atención a lo solicitado por los alumnos se debe dejar sin efecto las resoluciones primigenias mediante las cuales se aprobaron los proyectos de tesis.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

RESOLUCIÓN N° 1245-2022/FDH-USS

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR Y APROBAR el cambio del tema del **PROYECTO DE TESIS** del **CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS** de la escuela profesional de Trabajo Social, siendo el nuevo proyecto de tesis conforme al siguiente detalle:

N°	APELLIDOS NOMBRES	TEMA
1	HERNANDEZ ISUIZA PATRICIA MARIA	"INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA INTERNACIONAL-LIMA, 2022"

ARTÍCULO SEGUNDO: **DEJAR SIN EFECTO** la Resolución N° 0653-2022/FDH-USS de fecha 30 de junio del 2022, **en elextremo** que corresponde a la estudiante **HERNANDEZ ISUIZA PATRICIA MARIA**.

ARTÍCULO TERCERO: **DISPONER** que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Dioses Lescano Nelly
Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades

Mg. Delgado Vega Paula Elena
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

Anexo 2:
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Señores colaboradores de la empresa Hydra Internacional S.A.C.:

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de la tesis titulada “RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA INTERNACIONAL -LIMA, 2022”, por lo que se solicita su apoyo en responder estos cuestionarios sobre las variables de estudio. La información proporcionada es solo con fines de la presente investigación, es de carácter anónimo y no será divulgada, los datos son absolutamente confidenciales.

Indicaciones:

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas

Debe responder todas las preguntas

Si tiene duda sobre alguna respuesta, responda tal cual es su percepción en este momento, marcando con un aspa sobre la opción que perciba adecuada.

Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Variable Relaciones Interpersonales		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi	Siempre
D1. Interacción social						
1.	¿Se agrada al participar y propiciar trabajar en amistad en labores con otros equipos?					
2.	¿Se apresta a comunicarse, sin complicaciones, lo que siente cuando se le encomienda a realizar otras labores cuando se le asigna?					
3.	¿Los aciertos y/o errores en las operaciones puedes comentarlos por cualquier apreciación sin complicaciones a tus compañeros de trabajo?					

D2. Actitudes sociales		1	2	3	4	5
4.	¿Sueles tener paciencia antes responder de mala manera a cualquiera de tus compañeros ante cualquier circunstancia que no te gusta?					
5.	¿Sueles comprender a tus compañeros desde su propio punto de vista?					
6.	¿Suelo manifestar el buen humor en mayor parte del tiempo?					
7.	¿Manifiesta molestia al observar algo inapropiado hacia tu persona por parte de tus compañeros y/o supervisores?					
D3. Práctica de valores sociales		1	2	3	4	5
8.	¿Demuestras respeto hacia tus compañeros, a pesar de no estar de acuerdo con sus opiniones?					
9.	¿Sueles participar con frecuencia en conversaciones que transmiten buenos valores hacia tus compañeros?					
10.	¿Apoyas con frecuencia a tus compañeros en todo momento, e incluso si sientes que están equivocados en sus apreciaciones?					
Variable Clima Laboral		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
D1. Condiciones laborales						
11.	¿Sientes con frecuencia que, tienes oportunidad para crecer dentro de la organización?					
12.	¿Crees que todos tienen igual oportunidad de superación en la Institución?					
13.	¿Las condiciones en tu trabajo (iluminación, temperatura, ruido, el ambiente en general) son adecuadas?					
D2. Satisfacción en el puesto de trabajo		1	2	3	4	5
14.	¿Las diferentes actividades laborales en la empresa, son generalmente manejables de realizar?					
15.	¿Percibes una valoración positiva de todas las actividades que se realizan en la empresa hacia los					

	trabajadores?					
16.	¿En base a las características de tus labores en la empresa, sientes que son manejables con frecuencia?					
	D3. Liderazgo	1	2	3	4	5
17.	¿Tienes con frecuencia la posibilidad de organizarte en tus actividades por realizar en tu puesto de trabajo?					
18.	¿Tus supervisores te valoran por tus actividades realizadas a diario?					
19.	¿El trato hacia los demás compañeros es de cordialidad frecuentemente por parte de los supervisores y/o jefes?					
	D4. Comunicación organizacional	1	2	3	4	5
20.	¿La comunicación es asertiva usualmente entre tus compañeros?					
21.	¿Se difunden con tiempo las actividades planificadas que se deben realizar?					
22.	¿los resultados obtenidos, por parte de la empresa, son compartidos oportunamente?					
	D5. Motivación laboral	1	2	3	4	5
23.	¿Generalmente, se ofrecen incentivos por el buen desempeño laboral?					
24.	¿Se elaboran planes de adiestramiento para ser ejecutados exitosamente en la empresa?					
25.	¿Se incentiva la colaboración entre los empleados para obtener mejores resultados?					

Anexo 3:
VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS

EXPERTOS N° 1

1. NOMBRE DEL JUEZ		JESUS MARTIN R. OLIVOS FAYA
2.	PROFESIÓN	LICENCIADO EN SOCIOLOGIA
	ESPECIALIDAD	SOCIOLOGO ORGANIZACIONAL Y DE INVESTIGACION
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS
	CARGO	ESPECIALISTA SOCIAL EN ALCAT CONSULTORES
Título de la Investigación: “INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA INTERNACIONAL –LIMA, 2022”		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1 3.2	NOMBRES Y APELLIDOS	PATRICIA MARIA HERNANDEZ ISUIZA
	ESCUELA PROFESIONAL O PROGRAMA DE POSTGRADO	TRABAJO SOCIAL – FACULTAD DE DERECHO - PROGRAMA DE ACTUALIZACION DE TESIS 2022
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de la tesis titulada: “INFLUENCIA DE LAS REALCIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA INTERNACIONAL -LIMA, 2022
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	Pregunta del instrumento 1 ¿Se agrada al participar y propiciar trabajar en amistad en labores con otros equipos? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
02	Pregunta del instrumento 2 ¿Se apresta a comunicarse, sin complicaciones, lo que siente cuando se le encomienda a realizar otras labores cuando se le asigna? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:

03	<p>Pregunta del instrumento 3</p> <p>¿Los aciertos y/o errores en las operaciones puedes comentarlos por cualquier apreciación sin complicaciones a tus compañeros de trabajo?</p> <p>Escala de medición: tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
04	<p>Pregunta del instrumento 4</p> <p>¿Sueles tener paciencia antes responder de mala manera a cualquiera de tus compañeros ante cualquier circunstancia que no te gusta?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
05	<p>Pregunta del instrumento 5</p> <p>¿Sueles comprender a tus compañeros desde su propio punto de vista?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
06	<p>Pregunta del instrumento 6</p> <p>¿Suelo manifestar el buen humor en mayor parte del tiempo?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
07	<p>Pregunta del instrumento 7</p> <p>¿Manifiesta molestia al observar algo inapropiado hacia tu persona por parte de tus compañeros y/o supervisores?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	<p>Pregunta del instrumento 8</p> <p>¿Demuestras respeto hacia tus compañeros, a pesar de no estar de acuerdo con sus opiniones?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	<p>Pregunta del instrumento 9</p> <p>¿Sueles participar con frecuencia en conversaciones que transmiten buenos valores hacia tus compañeros?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	<p>Pregunta del instrumento 10</p> <p>¿Apoyas con frecuencia a tus compañeros en todo momento, e incluso si sientes que están equivocados en sus apreciaciones?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
11	<p>Pregunta del instrumento 11</p> <p>¿Sientes con frecuencia que, tienes oportunidad para crecer dentro de la organización?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
12	<p>pregunta del instrumento 12</p> <p>¿Crees que todos tienen igual oportunidad de superación en la Institución?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
13	<p>Pregunta del instrumento 13</p> <p>¿Las condiciones en tu trabajo (iluminación, temperatura, ruido, el ambiente en general) son adecuadas?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
14	<p>Pregunta del instrumento 14</p> <p>¿Las diferentes actividades laborables en la empresa, son generalmente manejables de realizar?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
15	<p>Pregunta del instrumento 15</p> <p>¿Percibes una valoración positiva de todas las actividades que se realizan en la empresa hacia los trabajadores?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
16	<p>Pregunta del instrumento 16</p> <p>¿En base a las características de tus labores en la empresa, sientes que son manejables con frecuencia?</p> <p>Escala de medición tipo Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:

17	Pregunta del instrumento 17 ¿Tienes con frecuencia la posibilidad de organizarte en tus actividades por realizar en tu puesto de trabajo? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
18	Pregunta del instrumento 18 ¿Tus supervisores te valoran por tus actividades realizadas a diario? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
19	Pregunta del instrumento 19 ¿El trato hacia y demás compañeros es de cordialidad frecuentemente por parte de los supervisores y/o jefes? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
20	Pregunta del instrumento 20 ¿La comunicación es asertiva usualmente entre tus compañeros? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
21	Pregunta del instrumento 21 ¿Se difunden con tiempo las actividades planificadas que se deben realizar? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
22	Pregunta del instrumento 22 ¿Los resultados obtenidos por parte de la empresa con compartidos oportunamente? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
23	Pregunta del instrumento 23 ¿Generalmente, se ofrecen incentivos por el buen desempeño laboral? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
24	Pregunta del instrumento 24 ¿Se elaboran planes de adiestramiento para ser ejecutados exitosamente en la empresa? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
25	Pregunta del instrumento 25 ¿Se incentiva la colaboración entre los empleados para obtener mejores resultados? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D ():
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		

Juez Experto

Colegiatura N. 3584 / 47228719

EXPERTOS N° 2

1. NOMBRE DEL JUEZ		ERICK JOSÉ ENRÍQUEZ CUYÁN
2.	PROFESIÓN	SOCIÓLOGO
	ESPECIALIDAD	LICENCIADO EN SOCIOLOGIA
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	6
CARGO		GERENTE GENERAL EN LA CONSULTORA DE INVESTIGACIÓN SOCDESAMSAC
Título de la Investigación: “INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA INTERNACIONAL –LIMA, 2022”		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1 3.2	NOMBRES Y APELLIDOS	PATRICIA MARIA HERNANDEZ ISUIZA
	ESCUELA PROFESIONAL O PROGRAMA DE POSTGRADO	TRABAJO SOCIAL – FACULTAD DE DERECHO - PROGRAMA DE ACTUALIZACION DE TESIS 2022
4. INSTRUMENTO EVALUADO		5. Entrevista () 6. Cuestionario (X) 7. Lista de Cotejo () 8. Diario de campo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de la tesis titulada: “INFLUENCIA DE LAS REALCIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA INTERNACIONAL - LIMA, 2022
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	Pregunta del instrumento 1 ¿Se agrada al participar y propiciar trabajar en amistad en labores con otros equipos? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
02	Pregunta del instrumento 2 ¿Se apresta a comunicarse, sin complicaciones, lo que siente cuando se le encomienda a realizar otras labores cuando se le asigna? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
03	Pregunta del instrumento 3 ¿Los aciertos y/o errores en las operaciones puedes comentarlos por cualquier apreciación sin complicaciones a tus compañeros de trabajo? Escala de medición: tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:

04	Pregunta del instrumento 4 ¿Sueles tener paciencia antes responder de mala manera a cualquiera de tus compañeros ante cualquier circunstancia que no te gusta? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
05	Pregunta del instrumento 5 ¿Sueles comprender a tus compañeros desde su propio punto de vista? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
06	Pregunta del instrumento 6 ¿Suelo manifestar el buen humor en mayor parte del tiempo? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
07	Pregunta del instrumento 7 ¿Manifiesta molestia al observar algo inapropiado hacia tu persona por parte de tus compañeros y/o supervisores? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	Pregunta del instrumento 8 ¿Demuestras respeto hacia tus compañeros, a pesar de no estar de acuerdo con sus opiniones? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	Pregunta del instrumento 9 ¿Sueles participar con frecuencia en conversaciones que transmiten buenos valores hacia tus compañeros? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	Pregunta del instrumento 10 ¿Apoyas con frecuencia a tus compañeros en todo momento, e incluso si sientes que están equivocados en sus apreciaciones? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
11	Pregunta del instrumento 11 ¿Sientes con frecuencia que, tienes oportunidad para crecer dentro de la organización? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
12	Pregunta del instrumento 12 ¿Crees que todos tienen igual oportunidad de superación en la Institución? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
13	Pregunta del instrumento 13 ¿Las condiciones en tu trabajo (iluminación, temperatura, ruido, el ambiente en general) son adecuadas? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
14	Pregunta del instrumento 14 ¿Las diferentes actividades laborables en la empresa, son generalmente manejables de realizar? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
15	Pregunta del instrumento 15 ¿Percibes una valoración positiva de todas las actividades que se realizan en la empresa hacia los trabajadores? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
16	Pregunta del instrumento 16 ¿En base a las características de tus labores en la empresa, sientes que son manejables con frecuencia? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
17	Pregunta del instrumento 17 ¿Tienes con frecuencia la posibilidad de organizarte en tus actividades por realizar en tu puesto de trabajo? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
18	Pregunta del instrumento 18	A(X) D ()

	¿Tus supervisores te valoran por tus actividades realizadas a diario? Escala de medición tipo Likert	SUGERENCIAS:
19	Pregunta del instrumento 19 ¿El trato hacia y demás compañeros es de cordialidad frecuentemente por parte de los supervisores y/o jefes? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
20	Pregunta del instrumento 20 ¿La comunicación es asertiva usualmente entre tus compañeros? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
21	Pregunta del instrumento 21 ¿Se difunden con tiempo las actividades planificadas que se deben realizar? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
22	Pregunta del instrumento 22 ¿Los resultados obtenidos por parte de la empresa con compartidos oportunamente? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
23	Pregunta del instrumento 23 ¿Generalmente, se ofrecen incentivos por el buen desempeño laboral? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
24	Pregunta del instrumento 24 ¿Se elaboran planes de adiestramiento para ser ejecutados exitosamente en la empresa? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
25	Pregunta del instrumento 25 ¿Se incentiva la colaboración entre los empleados para obtener mejores resultados? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D ():
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		



Soc. Erick Enriquez Cuyán
Mg. Gestión Pública
CSP N° 3948

 Juez Experto
 DNI: 47151083

EXPERTOS N° 3

9. NOMBRE DEL JUEZ		Liseth Katherine Chuquitucto Cotrina
10.	PROFESIÓN	Administradora
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Maestra en Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8 años
	CARGO	Gerente General en Corporación Peruana de Innovación y Negocios S.A.C.
Título de la Investigación: “INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA INTERNACIONAL –LIMA, 2022”		
11. DATOS DEL TESISISTA		
3.1 3.2	NOMBRES Y APELLIDOS	PATRICIA MARIA HERNANDEZ ISUIZA
	ESCUELA PROFESIONAL O PROGRAMA DE POSTGRADO	TRABAJO SOCIAL – FACULTAD DE DERECHO - PROGRAMA DE ACTUALIZACION DE TESIS 2022
12. INSTRUMENTO EVALUADO		9. Entrevista () 10. Cuestionario (X) 11. Lista de Cotejo () 12. Diario de campo ()
13. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de la tesis titulada: “INFLUENCIA DE LAS REALCIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA INTERNACIONAL - LIMA, 2022
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	14. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	Pregunta del instrumento 1 ¿Se agrada al participar y propiciar trabajar en amistad en labores con otros equipos? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
02	Pregunta del instrumento 2 ¿Se apresta a comunicarse, sin complicaciones, lo que siente cuando se le encomienda a realizar otras labores cuando se le asigna? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS: Suprimir la frase “cuando se le asigna”.
03	Pregunta del instrumento 3 ¿Los aciertos y/o errores en las operaciones puedes comentarlos por cualquier apreciación sin complicaciones a tus compañeros de trabajo? Escala de medición: tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:

04	Pregunta del instrumento 4 ¿Sueles tener paciencia antes responder de mala manera a cualquiera de tus compañeros ante cualquier circunstancia que no te gusta? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
05	Pregunta del instrumento 5 ¿Sueles comprender a tus compañeros desde su propio punto de vista? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
06	Pregunta del instrumento 6 ¿Suelo manifestar el buen humor en mayor parte del tiempo? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
07	Pregunta del instrumento 7 ¿Manifiesta molestia al observar algo inapropiado hacia tu persona por parte de tus compañeros y/o supervisores? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	Pregunta del instrumento 8 ¿Demuestras respeto hacia tus compañeros, a pesar de no estar de acuerdo con sus opiniones? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	Pregunta del instrumento 9 ¿Sueles participar con frecuencia en conversaciones que transmiten buenos valores hacia tus compañeros? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	Pregunta del instrumento 10 ¿Apoyas con frecuencia a tus compañeros en todo momento, e incluso si sientes que están equivocados en sus apreciaciones? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
11	Pregunta del instrumento 11 ¿Sientes con frecuencia que, tienes oportunidad para crecer dentro de la organización? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
12	Pregunta del instrumento 12 ¿Crees que todos tienen igual oportunidad de superación en la Institución? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
13	Pregunta del instrumento 13 ¿Las condiciones en tu trabajo (iluminación, temperatura, ruido, el ambiente en general) son adecuadas? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
14	Pregunta del instrumento 14 ¿Las diferentes actividades laborables en la empresa, son generalmente manejables de realizar? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
15	Pregunta del instrumento 15 ¿Percibes una valoración positiva de todas las actividades que se realizan en la empresa hacia los trabajadores? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
16	Pregunta del instrumento 16 ¿En base a las características de tus labores en la empresa, sientes que son manejables con frecuencia? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
17	Pregunta del instrumento 17 ¿Tienes con frecuencia la posibilidad de organizarte en tus actividades por realizar en tu puesto de trabajo? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
18	Pregunta del instrumento 18	A(X) D ()

	¿Tus supervisores te valoran por tus actividades realizadas a diario? Escala de medición tipo Likert	SUGERENCIAS:
19	Pregunta del instrumento 19 ¿El trato hacia y demás compañeros es de cordialidad frecuentemente por parte de los supervisores y/o jefes? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
20	Pregunta del instrumento 20 ¿La comunicación es asertiva usualmente entre tus compañeros? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
21	Pregunta del instrumento 21 ¿Se difunden con tiempo las actividades planificadas que se deben realizar? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
22	Pregunta del instrumento 22 ¿Los resultados obtenidos por parte de la empresa con compartidos oportunamente? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
23	Pregunta del instrumento 23 ¿Generalmente, se ofrecen incentivos por el buen desempeño laboral? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
24	Pregunta del instrumento 24 ¿Se elaboran planes de adiestramiento para ser ejecutados exitosamente en la empresa? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
25	Pregunta del instrumento 25 ¿Se incentiva la colaboración entre los empleados para obtener mejores resultados? Escala de medición tipo Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D ():
15. COMENTARIOS GENERALES		
16. OBSERVACIONES		



.....
 Lic. Adm. Lisseth K. Chuquitucto Cotrina
 Maestra en Gestión Pública
 CLAD N° 20392

Juez Experto

Colegiatura N° 20392

Anexo 4:
AUTORIZACION DE LA INSTITUCION

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Quien suscribe:

Sra. Talia La Torre Avilés
Representante legal de la empresa Hydra Internacional SAC.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función de proyecto de investigación, denominado:

“Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional – Lima, 2022”

AUTORIZO a la estudiante quien realizo el recojo de información:

Patricia Maria Hernandez Isuiza con DNI: 43455415

Estudiante de la Escuela Profesional de **TRABAJO SOCIAL**, y autora del trabajo de investigación denominado, **“Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional – Lima, 2022”**

Se le autoriza al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de enuncias líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,

HYDRA INTERNACIONAL S.A.C.

TALIA LA TORRE AVILÉS
GERENTE GENERAL

Nombre y Apellidos: *Talia La Torre Avilés*

DNI N° *10122667*

Cargo de la empresa: *Gerente General.*

Anexo 5:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HYDRA INTERNACIONAL -LIMA, 2022”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
<p>General</p> <p>¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la Empresa Hydra Internacional -Lima, 2022?</p> <p>Específicos</p> <p>1. ¿En qué medida las interacciones sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022?</p> <p>2. ¿En qué medida las actitudes sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de</p>	<p>General</p> <p>Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>1. Identificar en qué medida las interacciones sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.</p> <p>2. Establecer en qué medida las actitudes sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la</p>	<p>General</p> <p>Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>1. Las interacciones sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.</p> <p>2. Las actitudes sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra</p>	<p>Variable Independiente: Relaciones interpersonales</p> <p>Variable dependiente: Clima laboral</p>	<p>D1. Interacción social</p> <p>D2. Actitudes sociales</p> <p>D3. Práctica de valores sociales</p> <p>D1. Condiciones laborales</p> <p>D.2 Satisfacción en el puesto de trabajo</p> <p>D3. Liderazgo</p> <p>D4. Comunicación organizacional</p>	<p>Tipo: Básica o fundamental</p> <p>Métodos: Hipotético-Deductivo.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance o nivel: Descriptivo y explicativo</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Población: 60 colaboradores de la empresa Hydra Internacional S.A.C.</p> <p>Muestra: 53 colaboradores</p> <p>Muestreo: probabilístico del tipo aleatorio simple.</p>

<p>la empresa Hydra Internacional S.A.C., 2022?</p> <p>3. ¿En qué medida las prácticas de valores sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022?</p>	<p>empresa Hydra Internacional -Lima., 2022.</p> <p>3. Conocer en qué medida las prácticas de valores sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.</p>	<p>Internacional -Lima, 2022.</p> <p>3. Las prácticas de valores sociales influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional -Lima, 2022.</p>		<p>D5. Motivación laboral</p>	<p>Técnica de recolección de datos Encuesta (Cuestionario)</p> <p>Instrumento Cuestionarios: - Compuesto por 25 ítems con cinco alternativas “cerradas” para opción única, con 15 para la variable RI (relaciones interpersonales) y de 10 para la variable CL (clima laboral).</p> <p>Método de análisis de investigación - Los datos son procesados en la aplicación Excel para los análisis descriptivos, y en SPSS versión 26 para las pruebas estadísticas inferenciales (Regresión logística Ordinal) para la comprobación de las hipótesis.</p>
--	--	---	--	-------------------------------	---

Anexo 6:
CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	90.50	83.833	.043	.837
P2	90.50	79.389	.225	.834
P3	90.40	85.378	-.076	.841
P4	90.20	76.622	.314	.832
P5	90.20	75.511	.639	.816
P6	90.30	82.678	.076	.839
P7	90.50	87.611	-.217	.849
P8	89.80	81.733	.178	.834
P9	90.30	76.900	.636	.818
P10	90.40	74.711	.554	.818
P11	90.50	82.056	.182	.833
P12	90.30	79.344	.332	.828
P13	89.80	85.067	-.050	.839
P14	90.20	75.733	.795	.814
P15	90.40	76.044	.685	.816
P16	90.20	73.733	.778	.811
P17	89.70	76.900	.506	.821
P18	90.40	77.600	.552	.821
P19	90.20	77.733	.470	.823
P20	90.00	75.778	.594	.818
P21	90.10	82.322	.218	.831
P22	90.10	73.433	.614	.815
P23	90.70	75.567	.604	.817
P24	90.10	77.433	.532	.821
P25	90.20	76.400	.411	.825

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.832	25

Anexo 7: BASE DE DATOS

V1 Relaciones interpersonales																						
No.	D1_ Interacción social						D2_ Actitudes sociales						D3_ Práctica de valores						MEDIA	SUMA	NIVEL	
	P1	P2	P3	MEDIA	SUMA	NIVEL	P4	P5	P6	P7	MEDIA	SUMA	NIVEL	P8	P9	P10	MEDIA	SUMA				NIVEL
1	4	4	4	4	12	Regular	4	4	4	3	4	15	Regular	5	5	3	4	13	Buena	1	40	Regular
2	3	3	2	3	8	Mala	3	4	2	3	3	12	Regular	3	3	3	3	9	Regular	1	29	Regular
3	5	4	4	4	13	Buena	5	5	5	2	4	17	Buena	5	4	5	5	14	Buena	1	44	Buena
4	4	5	4	4	13	Buena	4	4	5	4	4	17	Buena	5	4	5	5	14	Buena	1	44	Buena
5	3	5	4	4	12	Regular	4	4	4	3	4	15	Regular	5	3	5	4	13	Buena	1	40	Regular
6	3	2	3	3	8	Mala	3	3	3	3	3	12	Regular	3	3	3	3	9	Regular	1	29	Regular
7	4	2	4	3	10	Regular	4	3	3	3	3	13	Regular	4	3	4	4	11	Regular	1	34	Regular
8	3	4	4	4	11	Regular	4	5	3	3	4	15	Regular	4	4	4	4	12	Regular	1	38	Regular
9	3	3	4	3	10	Regular	4	4	3	3	4	14	Regular	5	5	1	4	11	Regular	1	35	Regular
10	3	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	3	12	Regular	4	3	4	4	11	Regular	1	32	Regular
11	3	4	5	4	12	Regular	5	3	4	3	4	15	Regular	5	5	3	4	13	Buena	1	40	Regular
12	4	4	5	4	13	Buena	4	5	5	3	4	17	Buena	5	5	4	5	14	Buena	1	44	Buena
13	3	4	4	4	11	Regular	4	3	4	4	4	15	Regular	5	4	4	4	13	Buena	1	39	Regular
14	3	3	4	3	10	Regular	4	4	4	2	4	14	Regular	5	3	3	4	11	Regular	1	35	Regular
15	3	5	5	4	13	Buena	3	5	4	5	4	17	Buena	5	5	4	5	14	Buena	1	44	Buena
16	4	3	3	3	10	Regular	3	3	4	4	4	14	Regular	5	4	3	4	12	Regular	1	36	Regular
17	4	4	5	4	13	Buena	5	5	4	4	5	18	Buena	5	5	4	5	14	Buena	2	45	Buena
18	2	2	3	2	7	Mala	1	3	2	5	3	11	Regular	3	3	3	3	9	Regular	1	27	Regular
19	3	4	5	4	12	Regular	5	3	3	4	4	15	Regular	5	4	4	4	13	Buena	1	40	Regular
20	5	3	5	4	13	Buena	5	5	5	3	5	18	Buena	5	5	4	5	14	Buena	2	45	Buena
21	3	4	3	3	10	Regular	4	3	3	4	4	14	Regular	5	4	3	4	12	Regular	1	36	Regular
22	4	3	5	4	12	Regular	4	4	4	4	4	16	Regular	5	3	5	4	13	Buena	1	41	Buena
23	5	5	5	5	15	Buena	5	5	4	4	5	18	Buena	5	5	5	5	15	Buena	2	48	Buena
24	3	2	5	3	10	Regular	3	4	3	4	4	14	Regular	5	4	3	4	12	Regular	1	36	Regular
25	5	5	5	5	15	Buena	5	5	5	5	5	20	Buena	5	5	5	5	15	Buena	2	50	Buena
26	5	3	5	4	13	Buena	4	4	5	5	5	18	Buena	5	5	5	5	15	Buena	2	46	Buena
27	3	3	3	3	9	Regular	3	5	4	1	3	13	Regular	3	4	4	4	11	Regular	1	33	Regular
28	5	5	3	4	13	Buena	5	5	5	3	5	18	Buena	5	5	5	5	15	Buena	2	46	Buena
29	4	4	3	4	11	Regular	5	5	3	2	4	15	Regular	4	4	5	4	13	Buena	1	39	Regular
30	3	3	4	3	10	Regular	4	4	4	2	4	14	Regular	4	5	3	4	12	Regular	1	36	Regular
31	4	4	4	4	12	Regular	4	5	4	3	4	16	Regular	5	5	3	4	13	Buena	1	41	Buena
32	4	3	1	3	8	Mala	3	3	3	3	3	12	Regular	4	3	3	3	10	Regular	1	30	Regular
33	4	5	5	5	14	Buena	4	5	5	4	5	18	Buena	5	5	5	5	15	Buena	2	47	Buena
34	5	4	4	4	13	Buena	5	5	5	3	5	18	Buena	5	5	5	5	15	Buena	2	46	Buena
35	3	4	3	3	10	Regular	5	4	3	3	4	15	Regular	5	4	3	4	12	Regular	1	37	Regular
36	3	4	5	4	12	Regular	4	5	5	2	4	16	Regular	5	3	5	4	13	Buena	1	41	Buena
37	4	4	3	4	11	Regular	4	4	3	4	4	15	Regular	4	5	4	4	13	Buena	1	39	Regular
38	5	5	5	5	15	Buena	5	5	5	5	5	20	Buena	5	5	5	5	15	Buena	2	50	Buena
39	3	4	3	3	10	Regular	3	3	5	4	4	15	Regular	4	5	3	4	12	Regular	1	37	Regular
40	4	4	4	4	12	Regular	5	3	5	3	4	16	Regular	5	5	3	4	13	Buena	1	41	Buena
41	2	2	2	2	6	Mala	1	3	4	2	3	10	Mala	3	3	2	3	8	Mala	1	24	Mala
42	4	4	5	4	13	Buena	4	5	5	4	5	18	Buena	5	5	5	5	15	Buena	2	46	Buena
43	3	4	5	4	12	Regular	3	5	4	4	4	16	Regular	5	4	5	5	14	Buena	1	42	Buena
44	4	3	5	4	12	Regular	5	3	4	5	4	17	Buena	5	5	4	5	14	Buena	1	43	Buena
45	3	5	5	4	13	Buena	5	5	5	3	5	18	Buena	5	5	5	5	15	Buena	2	46	Buena
46	4	3	3	3	10	Regular	4	4	4	3	4	15	Regular	5	4	3	4	12	Regular	1	37	Regular
47	3	4	3	3	10	Regular	4	4	3	3	4	14	Regular	4	3	3	3	10	Regular	1	34	Regular
48	3	4	3	3	10	Regular	2	2	3	3	3	10	Mala	3	4	3	3	10	Regular	1	30	Regular
49	4	4	3	4	11	Regular	3	3	3	2	3	11	Regular	3	3	2	3	8	Mala	1	30	Regular
50	4	4	3	4	11	Regular	2	2	3	2	2	9	Mala	3	4	2	3	9	Regular	1	29	Regular
51	3	4	3	3	10	Regular	3	3	2	3	3	11	Regular	3	2	3	3	8	Mala	1	29	Regular
52	4	4	4	4	12	Regular	3	3	2	2	3	10	Mala	4	2	2	3	8	Mala	1	30	Regular
53	2	2	2	2	6	Mala	2	2	3	3	3	10	Mala	4	3	3	3	10	Regular	1	26	Regular
54	4	3	3	3	10	Regular	3	2	2	2	2	9	Mala	3	4	3	3	10	Regular	1	29	Regular
55	2	3	3	3	8	Mala	4	2	3	3	3	12	Regular	3	3	4	3	10	Regular	1	30	Regular
56	3	3	2	3	8	Mala	2	3	2	3	3	10	Mala	3	4	2	3	9	Regular	1	27	Regular
57	2	3	2	2	7	Mala	3	3	4	3	3	13	Regular	3	2	3	3	8	Mala	1	28	Regular
58	3	2	3	3	8	Mala	4	4	4	3	4	15	Regular	3	4	3	3	10	Regular	1	33	Regular
59	3	2	2	2	7	Mala	4	4	4	3	4	15	Regular	2	2	3	2	7	Mala	1	29	Regular
60	2	3	3	3	8	Mala	3	3	4	4	4	14	Regular	3	3	3	3	9	Regular	1	31	Regular

Variables	Nivel	Mala		Regular		Buena	
		Min	Max	Min	Max	Min	Max
V1_Relaciones interpersonales		10	25	26	40	41	50
D1_Interacción social		3	8	9	12	13	15
D2_Actitudes sociales		4	10	11	16	17	20
D3_Práctica de valores sociales		3	8	9	12	13	15

V1 Clima laboral																																	
No.	D1 Condiciones laborales					D2 Satisfacción en el puesto de					D3 Liderazgo					D4 Comunicación					D5 Motivación laboral					MEDIA	SUMA	NIVEL					
	P11	P12	P13	MEDIA	SUMA	NIVEL	P14	P15	P16	MEDIA	SUMA	NIVEL	P17	P18	P19	MEDIA	SUMA	NIVEL	P20	P21	P22	MEDIA	SUMA	NIVEL	P23				P24	P25	MEDIA	SUMA	NIVEL
1	3	3	4	3	10	Regular	3	4	3	3	10	Regular	4	5	4	4	13	Favorable	4	4	3	4	11	Regular	2	2	2	2	6	Desfavorable	3	50	Regular
2	5	4	5	5	14	Favorable	3	3	4	3	10	Regular	5	3	2	3	10	Regular	3	5	3	4	11	Regular	2	4	2	3	8	Desfavorable	4	53	Regular
3	5	5	4	5	14	Favorable	4	4	4	4	12	Regular	5	5	5	5	15	Favorable	5	4	4	4	12	Regular	3	4	4	4	11	Regular	4	65	Favorable
4	4	5	5	5	14	Favorable	4	4	3	4	11	Regular	4	3	5	4	12	Regular	4	4	4	4	12	Regular	3	3	4	3	10	Regular	4	59	Regular
5	4	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	12	Regular	4	4	5	4	13	Favorable	5	4	4	4	13	Favorable	2	2	4	3	8	Desfavorable	4	58	Regular
6	4	3	4	4	11	Regular	4	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	12	Regular	3	4	4	4	11	Regular	3	3	3	3	9	Regular	4	55	Regular
7	3	2	4	3	9	Regular	4	3	3	3	10	Regular	4	3	3	3	10	Regular	4	3	3	3	10	Regular	2	3	3	3	8	Desfavorable	3	47	Regular
8	3	3	4	3	10	Regular	4	3	4	4	11	Regular	5	3	4	4	12	Regular	5	4	5	5	14	Favorable	3	4	5	4	12	Regular	4	59	Regular
9	3	3	4	3	10	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	9	Regular	4	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	47	Regular
10	2	2	2	2	6	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	3	2	3	3	8	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	2	2	2	2	6	Desfavorable	3	38	Desfavorable
11	2	2	4	3	8	Desfavorable	4	3	4	4	11	Regular	4	3	4	4	11	Regular	5	3	2	3	10	Regular	2	4	3	3	9	Regular	3	49	Regular
12	3	5	3	4	11	Regular	4	5	5	5	14	Favorable	5	5	5	5	15	Favorable	5	5	5	5	15	Favorable	3	3	3	3	9	Regular	4	64	Favorable
13	5	5	1	4	11	Regular	3	3	4	3	10	Regular	4	5	3	4	12	Regular	4	5	3	4	11	Regular	3	3	4	3	10	Regular	4	54	Regular
14	5	5	3	4	13	Favorable	1	3	3	2	7	Desfavorable	3	3	5	4	11	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	4	4	4	11	Regular	3	51	Regular
15	3	4	4	4	11	Regular	4	4	4	4	12	Regular	4	5	4	4	13	Favorable	4	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	12	Regular	4	60	Favorable
16	3	3	4	3	10	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	3	4	3	10	Regular	3	4	3	3	10	Regular	3	4	4	4	11	Regular	3	50	Regular
17	5	5	5	5	15	Favorable	5	5	5	5	15	Favorable	5	5	5	5	15	Favorable	5	4	5	5	14	Favorable	5	3	5	4	13	Favorable	5	72	Favorable
18	4	5	4	4	13	Favorable	5	4	5	5	14	Favorable	5	4	4	4	13	Favorable	5	4	4	4	13	Favorable	4	4	4	4	12	Regular	4	65	Favorable
19	5	5	5	5	15	Favorable	5	5	4	5	14	Favorable	4	4	4	4	12	Regular	5	4	5	5	14	Favorable	4	4	5	4	13	Favorable	5	68	Favorable
20	3	4	4	4	11	Regular	4	5	4	4	13	Favorable	4	4	5	4	13	Favorable	4	3	5	4	12	Regular	4	3	5	4	12	Regular	4	61	Favorable
21	4	5	5	5	14	Favorable	4	4	4	4	12	Regular	5	4	4	4	13	Favorable	5	4	5	5	14	Favorable	4	4	5	4	13	Favorable	4	66	Favorable
22	4	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	12	Regular	4	60	Favorable
23	5	3	3	4	11	Regular	4	3	4	4	11	Regular	3	4	3	3	10	Regular	2	2	4	3	8	Desfavorable	4	4	4	4	12	Regular	3	52	Regular
24	4	5	5	5	14	Favorable	5	3	2	3	10	Regular	3	4	4	4	11	Regular	2	1	3	2	6	Desfavorable	4	4	4	4	12	Regular	4	53	Regular
25	4	4	4	4	12	Regular	5	4	5	5	14	Favorable	5	4	4	4	13	Favorable	4	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	12	Regular	4	63	Favorable
26	4	5	3	4	12	Regular	3	3	4	3	10	Regular	5	5	4	5	14	Favorable	3	3	3	3	9	Regular	2	3	2	2	7	Desfavorable	3	52	Regular
27	3	3	4	3	10	Regular	4	4	4	4	12	Regular	4	3	4	4	11	Regular	4	4	3	4	11	Regular	3	3	3	3	9	Regular	4	54	Regular
28	3	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	45	Regular
29	4	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	12	Regular	3	3	5	4	13	Favorable	4	4	5	4	13	Favorable	3	3	5	4	11	Regular	4	61	Favorable
30	4	3	3	3	9	Regular	5	4	2	4	11	Regular	5	3	2	4	11	Regular	3	3	4	3	10	Regular	1	1	1	1	3	Desfavorable	3	42	Regular
31	4	4	5	4	13	Favorable	4	4	4	4	12	Regular	3	3	4	3	10	Regular	4	5	3	4	12	Regular	1	4	3	3	8	Desfavorable	4	55	Regular
32	3	3	3	3	9	Regular	4	4	3	4	11	Regular	5	4	4	4	13	Favorable	4	4	5	4	13	Favorable	3	5	3	3	9	Regular	4	57	Regular
33	3	3	4	4	11	Regular	5	4	4	4	13	Favorable	5	5	5	5	15	Favorable	5	5	5	5	15	Favorable	5	5	5	5	15	Favorable	5	69	Favorable
34	3	3	3	3	9	Regular	4	3	3	3	10	Regular	4	4	3	4	11	Regular	4	3	3	3	10	Regular	4	3	4	4	11	Regular	3	52	Regular
35	3	3	4	4	13	Favorable	5	5	5	5	15	Favorable	5	3	5	4	13	Favorable	5	3	4	4	13	Favorable	2	1	4	2	7	Desfavorable	4	61	Favorable
36	3	3	2	3	8	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	4	3	3	3	10	Regular	4	4	4	4	12	Regular	3	4	3	3	10	Regular	3	49	Regular
37	5	5	4	5	14	Favorable	4	5	5	5	14	Favorable	5	4	5	5	14	Favorable	5	5	5	5	14	Favorable	4	3	5	4	12	Regular	5	69	Favorable
38	4	4	5	4	13	Favorable	4	5	5	5	14	Favorable	4	5	5	4	13	Favorable	4	4	5	4	13	Favorable	5	5	5	5	15	Favorable	5	69	Favorable
39	4	4	4	4	11	Regular	4	3	3	4	11	Regular	4	4	4	4	12	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	51	Regular
40	3	3	4	3	10	Regular	4	3	3	3	10	Regular	4	4	4	4	12	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	51	Regular
41	2	2	4	3	8	Desfavorable	3	4	4	4	11	Regular	3	3	4	3	10	Regular	4	5	4	4	13	Favorable	3	3	4	3	10	Regular	3	52	Regular
42	4	4	4	4	12	Regular	4	5	5	5	14	Favorable	5	3	4	4	12	Regular	4	4	4	4	12	Regular	4	4	5	4	13	Favorable	4	63	Favorable
43	5	4	4	4	13	Favorable	5	5	4	5	14	Favorable	5	4	5	5	14	Favorable	5	5	5	5	15	Favorable	3	5	3	4	11	Regular	4	67	Favorable
44	5	5	3	4	13	Favorable	4	3	3	3	10	Regular	5	3	3	4	11	Regular	3	5	5	4	13	Favorable	5	3	4	4	11	Regular	4	58	Regular
45	4	3	3	3	10	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	3	4	3	10	Regular	4	4	4	4	12	Regular	2	2	2	2	6	Desfavorable	3	47	Regular
46	3	3	4	3	10	Regular	4	5	4	4	13	Favorable	4	3	3	3	10	Regular	4	3	4	4	11	Regular	3	3	3	3	9	Regular	4	53	Regular
47	2	3	3	3	8	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	2	2	3	2	7	Desfavorable	4	3	4	4	11	Regular	3	4	3	3	10	Regular	3	45	Regular
48	3	4	2	3	9	Regular	2	3	3	3	8	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	2	2	2	2	6	Desfavorable	4	4	5	4	13	Favorable	3	45	Regular
49	3	3	3	3	9	Regular	3	2	2	2	7	Desfavorable	2	3	3	3	8	Desfavorable	2	2	3	2	7	Desfavorable	5	5	5	5	15	Favorable	3	46	Regular
50	2	3	3	3	8	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	3	2	2	2	7	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	42	Regular
51	2	3	3	3	8	Desfavorable	2	3	3	3	8	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	2	3	3	3	8	Desfavorable	3	4	3	3	10	Regular	3	43	Regular
52	4	2	2	3	8	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	2	2	3	2	7	Desfavorable	3	2	2	2	7	Desfavorable	5	4	4	4	13	Favorable	3	44	Regular
53	3	3	3	3	9	Regular	2	2	2	2	7	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	9	Regular	3	43	Regular
54	2	3	3	3	8	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	2	3	3	3	8	Desfavorable	2	2	3	2	7	Desfavorable	4	3	4	4	11	Regular	3	43	Regular
55	3	2	2	2	7	Desfavorable	2	3	3	3	8	Desfavorable	3	2	2	2	7	Desfavorable	3	3	3	3	9	Regular	4	2	3	3	9	Regular	3	40	Desfavorable
56	3	3																															

Anexo 8: EVIDENCIAS DEL SPSS

Hipótesis general

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	27.783			
Final	11.875	15.908	1	.000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.233
Nagelkerke	.287
McFadden	.160

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y_V2_Clima_laboral = 1]	2.098	1.336	2.465	1	.012	-.521	4.718
	[Y_V2_Clima_laboral = 2]	6.271	1.539	16.593	1	.000	3.254	9.288
Ubicación	X_V1_Relaciones_interpersonales	2.227	.599	13.808	1	.000	1.053	3.402

Función de enlace: Logit.

Hipótesis específica 1

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	31.473			
Final	14.055	17.418	1	.000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.252
Nagelkerke	.311
McFadden	.175

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y_V2_Clima_laboral = 1]	.663	.924	.516	1	.047	-1.147	2.474
	[Y_V2_Clima_laboral = 2]	5.066	1.204	17.716	1	.000	2.707	7.425
Ubicación	X_D1_Interacción_social	1.915	.509	14.171	1	.000	.918	2.912

Función de enlace: Logit.

Hipótesis específica 2

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26.508			
Final	13.615	12.893	1	.000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.193
Nagelkerke	.239
McFadden	.129

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [Y_V2_Clima_laboral = 1]	.558	1.029	.294	1	.049	-1.459	2.574
[Y_V2_Clima_laboral = 2]	4.670	1.215	14.770	1	.000	2.289	7.052
Ubicación X_D2_Actitudes_sociales	1.697	.507	11.182	1	.001	.702	2.692

Función de enlace: Logit.

Hipótesis específica 3

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	30.576			
Final	13.944	16.632	1	.000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.242
Nagelkerke	.299
McFadden	.167

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [Y_V2_Clima_laboral = 1]	1.143	1.063	1.156	1	.028	-.941	3.227
[Y_V2_Clima_laboral = 2]	5.643	1.418	15.845	1	.000	2.865	8.422
Ubicación X_D3_Práctica_valores_sociales	1.897	.521	13.236	1	.000	.875	2.919

Función de enlace: Logit.