

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E
INFORMÁTICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**



TESIS

**“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU
INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LA EMPRESA INVERSIONES MILENIUM E.I.R.L,
2019”**

PRESENTADO POR:

**BACH. REYES REYES, FELIX MARTIN BENITO &
BACH. ULLOA CAINAMARI, ANDREA ENMA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR


LIMA-PERÚ

2020

DEDICATORIA

Este presente trabajo realizado con dedicación y esfuerzo, lo dedico a mi mamá que es mi gran fortaleza y la cual le debo todo lo que he logrado, a mi hermanita por Laurita por ser mi motor de vida y a mi familia por su apoyo que siempre me han brindado el saber que cuento con su apoyo incondicional, es una bendición.

Bach. Andrea Enma Ulloa Cainamari



Mi trabajo fue realizado con enorme sacrificio y dedicación, lo dedico siempre en primer lugar a mis padres, hermana y familia que nunca me abandonaron y que me animaron a seguir luchando, ya que por ellos estoy donde estoy a pesar de las altas y bajas que uno siempre tiene en la vida.

Bach. Felix Martin Benito Reyes Reyes

AGRADECIMIENTO

Agradeceré a mis padres y familiares por su apoyo moral y económico para concluir mi carrera para un futuro próspero, primero a mi madre por estar apoyándome siempre, también agradeceré a mis tíos Ana y Michel por su empujón a continuar con mi carrera, gracias tía Carmen por apoyarme en todo sentido y no dejarme flaquear, agradecer a mi abuelita por su preocupación por siempre estar atenta conmigo que no me falte nada y mi primita mi hermana del alma Naty, agradecerte por tu apoyo en saber lo que me preocupa y falta y siempre ver la manera de apoyarme a pesar de la distancia, te quiero. Gracias familia.

Bach. Andrea Enma Ulloa Cainamari

Este arduo trabajo en primer lugar le agradezco a Dios ya que sin él no es posible nada, en segundo lugar, agradezco a mis padres ya que sin ellos no pudiera realizar este gran reto que es obtener la licenciatura, nunca me dejaron solo en los problemas que tenía, siempre sabían que aconsejarme para resolverlos, agradezco a mi hermana por su carisma y diversión que me ayudaban a olvidar los problemas con el cual lidiaba y por último agradecer a mi familia que está conmigo en mis logros y en los problemas para siempre apoyarme en todo

Bach. Felix Martin Benito Reyes Reyes

PRESENTACIÓN

Se abordó el tema de las relaciones interpersonales debido a la creciente importancia de la problemática en las ciencias empresariales, como elemento catalizador del clima organizacional, analizando las principales dimensiones de la variable en la empresa objeto de la investigación Inversiones Milenium E.I.R.L, que luego de la presentación de los resultados, a través de las decisiones del gerente deben aplicar a la organización en pro de una mejora significativa en este elemento.

La investigación se desarrolló aplicando el esquema del reglamento UPCI, con la siguiente estructura:

I. Introducción: argumentando la realidad problemática, las hipótesis y objetivos, las variables y la justificación, los antecedentes, el marco teórico y la definición de términos básicos que forman parte de la investigación.

II. Método: explicando el tipo y diseño de la investigación, la muestra y las técnicas de procesamiento de datos que se aplica en la investigación.

III. Resultados: exponiendo los resultados descriptivos e inferenciales de la investigación que sirvieron de sustento para cumplir los objetivos y llegar a las conclusiones del trabajo.

Y en los ítems IV, V y VI la discusión, conclusiones y recomendaciones de la tesis objeto de síntesis.

Posteriormente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos de la tesis que sirven de marco complementario.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
PRESENTACIÓN	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Planteamiento del problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Hipótesis de la investigación	4
1.3.1. Hipótesis General	4
1.3.2. Hipótesis Específicas.....	4
1.4. Objetivos de la Investigación	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.5. Variables, dimensiones e indicadores.....	6
1.6. Justificación del estudio	6
1.6.1. A Nivel Teórico.....	6
1.6.2. A Nivel Práctico	7
1.6.3. A nivel metodológico	8
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales	9
1.7.1. Antecedentes Nacionales	9
1.7.2. Antecedentes Internacionales	14

1.8. Marco Teórico	18
1.8.1. Relaciones Interpersonales	18
1.8.1.1. Definiciones.....	18
1.8.1.2. Socialización	20
1.8.1.3. Trabajo en equipo	21
1.8.1.4. Compañerismo.....	22
1.8.2. Clima Organizacional	23
1.8.2.1. Definiciones.....	23
1.8.2.2. Motivación.....	24
1.8.2.3. Liderazgo.....	27
1.8.2.4. Desempeño laboral	28
1.8.3. La Empresa Inversiones Milenium EIRL	29
1.9. Definición de términos básicos.....	37
II. MÉTODO	44
2.1. Tipo y diseño de investigación	44
2.2. Población y Muestra	45
2.2.1. Población.....	45
2.2.2. Muestra.....	45
2.3. Técnicas para la recolección de datos.....	45
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	46
2.4.1. Validez de los instrumentos.....	46
2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos	46
2.5. Procesamiento y análisis de datos.....	48
2.5.1. Procesamiento	48
2.5.2. Análisis de Datos.....	48
2.6. Aspectos éticos.....	49
III. RESULTADOS	50
3.1. Resultados descriptivos	50

3.1.1. De la Variable Relaciones Interpersonales	50
3.1.2. De la Variable Clima organizacional	63
3.2. Prueba de normalidad	76
3.3. Contratación de las Hipótesis	77
3.3.1. Contraste de la Hipótesis general.....	77
3.3.2. Contraste de la Hipótesis Especifica 1	79
3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2	80
3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3	81
IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS.....	90
Anexo 1. Matriz de Consistencia	91
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	93
Anexo 3. Base de datos.....	95
Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....	96
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio	101
Anexo 6. Formato de Validación de Instrumento	103

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Variables de la investigación y sus indicadores</i>	6
<i>Tabla 2. Población de la Investigación</i>	45
<i>Tabla 3. Análisis de Confiabilidad del Instrumento</i>	46
<i>Tabla 4. Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Pearson</i>	49
<i>Tabla 5. Escala de Valoración utilizada en la encuesta</i>	50
<i>Tabla 6. Resultados a P1. Las estrategias de socialización de la empresa son efectivas para todo el personal.</i>	51
<i>Tabla 7. Resultados a P2. Siempre participa activamente en la socialización de cambios comportamentales.</i>	52
<i>Tabla 8. Resultados a P3. Se siente motivado constantemente con el aprendizaje de nuevas tareas.</i>	53
<i>Tabla 9. Resultados a P4. Mantiene en alta estima las normas del grupo de trabajo.</i>	54
<i>Tabla 10. Resultados a P5. Le parece adecuado el entrenamiento de los equipos de trabajo para el logro de objetivos.</i>	55
<i>Tabla 11. Resultados a P6. La retroalimentación en los equipos de trabajo fomenta la mejora continua.</i>	56
<i>Tabla 12. Resultados a P7. Los trabajos en equipo son realizados por las personas mejor calificadas.</i>	57
<i>Tabla 13. Resultados a P8. Los miembros de los equipos de trabajo manifiestan su compromiso con la eficiencia.</i>	58
<i>Tabla 14. Resultados a P9. Se han cumplido a cabalidad la totalidad de trabajos asignados.</i> ...59	59
<i>Tabla 15. Resultados a P10. Se observan constantemente mejoras en los resultados de los equipos de trabajo.</i>	60
<i>Tabla 16. Resultados a P11. Los niveles de compromiso con la empresa fueron satisfactorios.</i> 61	61
<i>Tabla 17. Resultados a P12. La calidad de los resultados mejoró con referencia al periodo anterior.</i>	62
<i>Tabla 18. Escala de Valoración utilizada en la encuesta para la variable 2</i>	63
<i>Tabla 19. Resultados a P13. He recibido el reconocimiento de mi supervisor cuando se logran los objetivos.</i>	64
<i>Tabla 20. Resultados a P14. La empresa me brinda un adecuado soporte económico por mi trabajo.</i>	65
<i>Tabla 21. Resultados a P15. Me siento importante al realizar mi trabajo en la empresa.</i>	66
<i>Tabla 22. Resultados a P16. Confío en los resultados que obtengo con mi trabajo en el cumplimiento de la misión.</i>	67

<i>Tabla 23. Resultados a P17. Considero apropiado el liderazgo participativo de la empresa. ...</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 24. Resultados a P18. Los resultados que se obtienen por el liderazgo aplicado son satisfactorios.</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 25. Resultados a P19. El líder de la empresa fomenta la mejora continua de la manera más óptima.</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 26. Resultados a P20. Siento que los mejores resultados se obtuvieron por la influencia del líder del equipo.</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 27. Resultados a P21. Son eficientes las comunicaciones sobre objetivos a corto plazo en la empresa.</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 28. Resultados a P22. Son adecuadas las informaciones de mi superior inmediato en el trabajo.</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 29. Resultados a P23. Comparto apropiadamente la información con mis compañeros de trabajo.</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 30. Resultados a P24. Siempre muestro información clara sobre mi desempeño con mis compañeros de trabajo.</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 31. Prueba de normalidad.</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 32. Matriz de correlaciones de la hipótesis general.</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 33. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1.</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 34. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2.</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 35. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3.</i>	<i>81</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Ubicación fiscal de la empresa</i>	30
<i>Figura 2. Ubicación anexa de la empresa</i>	31
<i>Figura 3. Organigrama de la empresa</i>	31
<i>Figura 4. Resultados a P1. Las estrategias de socialización de la empresa son efectivas para todo el personal</i>	51
<i>Figura 5. Resultados a P2. Siempre participa activamente en la socialización de cambios comportamentales</i>	52
<i>Figura 6. Resultados a P3. Se siente motivado constantemente con el aprendizaje de nuevas tareas</i>	53
<i>Figura 7. Resultados a P4. Mantiene en alta estima las normas del grupo de trabajo</i>	54
<i>Figura 8. Resultados a P5. Le parece adecuado el entrenamiento de los equipos de trabajo para el logro de objetivos</i>	55
<i>Figura 9. Resultados a P6. La retroalimentación en los equipos de trabajo fomenta la mejora continua</i>	56
<i>Figura 10. Resultados a P7. Los trabajos en equipo son realizados por las personas mejor calificadas</i>	57
<i>Figura 11. Resultados a P8. Los miembros de los equipos de trabajo manifiestan su compromiso con la eficiencia</i>	58
<i>Figura 12. Resultados a P9. Se han cumplido a cabalidad la totalidad de trabajos asignados</i>	59
<i>Figura 13. Resultados a P10. Se observan constantemente mejoras en los resultados de los equipos de trabajo</i>	60
<i>Figura 14. Resultados a P11. Los niveles de compromiso con la empresa fueron satisfactorios</i>	61
<i>Figura 15. Resultados a P12. La calidad de los resultados mejoró con referencia al periodo anterior</i>	62
<i>Figura 16. Resultados a P13. He recibido el reconocimiento de mi supervisor cuando se logran los objetivos</i>	64
<i>Figura 17. Resultados a P14. La empresa me brinda un adecuado soporte económico por mi trabajo</i>	65
<i>Figura 18. Resultados a P15. Me siento importante al realizar mi trabajo en la empresa</i>	66
<i>Figura 19. Resultados a P16. Confío en los resultados que obtengo con mi trabajo en el cumplimiento de la misión</i>	67
<i>Figura 20. Resultados a P17. Considero apropiado el liderazgo participativo de la empresa</i>	68

<i>Figura 21. Resultados a P18. Los resultados que se obtienen por el liderazgo aplicado son satisfactorios.</i>	69
<i>Figura 22. Resultados a P19. El líder de la empresa fomenta la mejora continua de la manera más óptima.</i>	70
<i>Figura 23. Resultados a P20. Siento que los mejores resultados se obtuvieron por la influencia del líder del equipo.</i>	71
<i>Figura 24. Resultados a P21. Son eficientes las comunicaciones sobre objetivos a corto plazo en la empresa.</i>	72
<i>Figura 25. Resultados a P22. Son adecuadas las informaciones de mi superior inmediato en el trabajo.</i>	73
<i>Figura 26. Resultados a P23. Comparto apropiadamente la información con mis compañeros de trabajo.</i>	74
<i>Figura 27. Resultados a P24. Siempre muestro información clara sobre mi desempeño con mis compañeros de trabajo.</i>	75



RESUMEN

El trabajo de investigación aperturó su ejecución a través de la identificación de inconsistencias y malestares identificados en el clima organizacional de la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, que generó que se presenten deficiencias en el cumplimiento de los objetivos empresariales, y desencadenó el análisis de las relaciones interpersonales como variable principal causante de los efectos identificados.

El objetivo propuesto fue: “Determinar la influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”, para lograrlo se analizó la estrategia de socialización y motivación, el trabajo en equipo en la organización y los resultados de desempeño como dimensiones de la variable relaciones interpersonales; y la motivación laboral, el liderazgo organizacional y las estrategias de comunicación organizacional como dimensiones de la variable clima organizacional.

La tesis aplicó el enfoque cuantitativo, desarrollando una investigación de tipo aplicada, de diseño descriptivo correlacional, cuya muestra analizada fue de 20 colaboradores de la empresa involucrados con las variables analizadas, aplicando en ellos el cuestionario como instrumento de investigación.

Los resultados muestran una correlación positiva de Pearson 0.787 en el marco de una significancia aceptable estadísticamente con un 95% de confianza.

Palabras clave: Relaciones Interpersonales, Clima Organizacional.

ABSTRACT

The research work began its execution through the identification of inconsistencies and discomforts identified in the organizational climate of the Inversiones Milenium EIRL company, which generated deficiencies in the fulfillment of business objectives, and triggered the analysis of interpersonal relationships as the main variable causing the identified effects.

The proposed objective was: "To determine the influence of Interpersonal Relations on the Organizational Climate in the company Inversiones Milenium EIRL, 2019", to achieve this, the socialization and motivation strategy, teamwork in the organization and performance results were analyzed. as dimensions of the variable interpersonal relationships; and work motivation, organizational leadership and organizational communication strategies as dimensions of the organizational climate variable.

The thesis applied the quantitative approach, developing an applied type investigation, of correlational descriptive design, whose analyzed sample was of 20 company collaborators involved with the analyzed variables, applying the questionnaire as a research instrument.

The results show a positive correlation of Pearson 0.787 within the framework of a statistically acceptable significance with 95% confidence.

Keywords: Interpersonal Relations, Organizational Climate.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las relaciones interpersonales en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, en el año 2019, se viene dando de una manera proactiva donde todas las aéreas se involucran entre sí para la solución de los requerimientos, pero ello conlleva a que no siempre las relaciones interpersonales se den e manera óptima, pueden surgir diversos problemas en algunos momentos dados y puedan así desarrollar un clima optimo y eficiente que logre cumplir con sus objetivos como empresa y tener un personal calificado pero también de calidad humana.

La influencia en el clima organizacional en la Empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, en el año 2019, se viene dando a través de diversos factores, ya que todo lo que ocurra dentro o fuera de la empresa influye en su clima laboral, por lo que el personal que labora en ella influye en el clima por la manera en cómo se siente al trabajar y como sobre lleva las situaciones externas del día a día del horario laboral,

esto es de vital importancia porque los trabajadores son quienes hacen funcionar la empresa y de quienes dependerá que todo el trabajado realizado se dé de manera eficaz.

En la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L en el año 2019 se ha podido notar que la socialización entre todos los compañeros no se está dando de manera adecuada ya que se puede notar que hay cierta antipatía entre algunos compañeros de diversas áreas, esto se da ya que hubo una mala comunicación entre ciertos compañeros y ellos hace que las diferencias en el trabajo sean un problema interno para la empresa lo cual se puede notar en su manera de tratarse en el horario de trabajo.

En la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L se logra observar que el trabajo en equipo, falta reforzar ya que los trabajadores optan por hacer cada quien su trabajo a su manera muchas veces no se logra trabajar en conjunto, se da por lo que obtienen diferentes perspectivas de cómo se debe realizar su trabajo dentro de la empresa lo se logra observar que falta realizar un mejoramiento de trabajo en conjunto con una mejor comunicación y un buen liderazgo para que así el clima organizacional de la empresa mejoraría.

También podemos observar que el compañerismo en la Empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, en el año 2019, por parte de los trabajadores es un factor muy importante para la empresa, ya que la empatía entre compañeros e interés labores de los demás, es no empaparse en los roles de actividades y centrarse en tareas propias, mucho puede influir la motivación que pueden tener los trabajadores de parte de los jefes para inducir más en las actividades de todos en la empresa.

La motivación para los trabajadores de la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L debe desarrollarse de manera fluida de parte de los jefes hacia sus trabajadores para que de este modo pueda dar como resultados unos mejores logros y objetivos y así los trabajadores estén más empeñosos en desarrollar su labor con mucha eficiencia, para poder evitar descontentos y agotamiento en los trabajadores como se viene dando el caso, que no todos los trabajadores se encuentran satisfechos con lo que los jefes designan y exponen su punto de vista.

Se ha podido observar que el liderazgo dentro de la Empresa Inversiones Milenium E.I.R.L se da de manera participativa ya que tanto los trabajadores y jefes tienen la potestad de realizar ciertas decisiones y acciones que pueden tomar por cuenta propia si es necesario siempre y cuando se comunique a tiempo, esta manera de liderar es buena pero hay que capacitar mejor al personal para que no pueda equivocarse al tomar una decisión o acción y así evitar errores en el trabajo.

Se observa que en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L el desempeño laboral se da de manera normal en los trabajadores en la forma de realizar sus actividades dentro de la empresa y realizan sus funciones que le designan pero también se logra observar que a muchos de los trabajadores se les observa la falta de iniciativa para realizar algunos imprevistos que se den en el momento y necesiten solucionarlo, ello se debe a que no mucho se encuentran muy comprometidos en la labor en general que tiene la empresa y el compromiso que todos los trabajadores tienen para que la empresa este cada vez mejor.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera las Relaciones Interpersonales influyen en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿De qué manera las Estrategias de Socialización y Motivación influyen en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019?
- 2) ¿De qué manera el Trabajo en Equipo influye en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019?
- 3) ¿De qué manera los Resultados de Desempeño influyen en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis General

“Las Relaciones Interpersonales influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- 1) “Las Estrategias de Socialización y Motivación influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.

- 2) “El Trabajo en Equipo influye directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.
- 3) “Los Resultados de Desempeño influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

“Determinar la influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.

1.4.2. Objetivos Específicos

- 1) “Determinar la influencia de las Estrategias de Socialización y Motivación en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.
- 2) “Determinar la influencia del Trabajo en Equipo en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.
- 3) “Determinar la influencia de los Resultados de Desempeño en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

La siguiente tabla 1 se detallan las variables, dimensiones e indicadores de la presente investigación:

Tabla 1. Variables de la investigación y sus indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Relaciones Interpersonales	1. Estrategias de Socialización y Motivación.	Nivel de socialización Escala de motivación
	2. Trabajo en Equipo.	Capacidad de equipos Eficiencia de equipos
	3. Resultados de Desempeño	Resultados operativos Resultados de Evaluación
Clima Organizacional	1. Motivación Laboral.	Motivación extrínseca Motivación intrínseca
	2. Liderazgo Organizacional.	Estilo de liderazgo Impacto del liderazgo
	3. Estrategia de Comunicación.	Comunicación jerárquica Comunicación horizontal

Fuente: Elaboración propia, 2019.

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. A Nivel Teórico

La investigación de las relaciones interpersonales y el clima organizacional en la empresa “Inversiones Milenium E.I.R.L” en el año 2019, es importante por la razón que en toda empresa su clima organizacional debe ser lo más óptimo posible ente los trabajadores jefes de las diferentes áreas de la empresa, porque en conjunto somos todos quienes complementamos el buen funcionamiento de la empresa, por lo cual todos tenemos que estar en una buena relación de trabajo con todos.

Es ahí donde se viene percibiendo que no hay esa buena relación ya que en ocasiones muy repetitivas se pueden hacer notar ciertas discrepancias entre mismos trabajadores tanto del área administrativa como del área de comercialización, distribución y también dentro del área de logística, esto hace que la relación y comunicación dentro de la empresa en las distintas áreas no se vengán dando de manera adecuada y por lo cual traiga consigo más errores y más discrepancias entre los diversos trabajadores.

Y esto causa que el clima laboral de la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L se note cierta tensión al momento de laborar y que hay molestias de por medio entre uno u otro trabajador y esto hace que el día de trabajo no sea tan productivo, por lo cual la importancia de estos puntos a tratar ameritan cierta atención más objetiva para poder dar con una solución acertada para todos y así todos los trabajadores y jefes en línea pongan de su parte y ayuden a q este problema sea solucionado para el buen y óptimo funcionamiento de la empresa.

1.6.2. A Nivel Práctico

La descripción de las relaciones interpersonales y el clima organizacional será una herramienta fundamental para la administración y ayudara en el proceso de mejorar cada vez más en el proceso de relacionarse unos con otros, ya que todos en la empresa tienen constante comunicación y los procesos nos conllevan a relacionarnos siempre y esta investigación será un primer avance para poder llegar a una relación optima entre compañeros de todas las áreas en conjunto y se notara en el resultado la eficacia y eficiencia con la cual trabajaremos.

Esta investigación también servirá como base futura para futuras investigaciones de diversas empresas que encuentren una problemática similar a la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L para que tengan una idea de cómo resolver una situación que afecte el clima laboral de su empresa en cuestión, con la investigación planteada podrán obtener mayores ideas sobre el problema que aqueje su empresa y tendrán una opción de poder utilizar dicha información para realizar su análisis de manera más práctica.

1.6.3. A nivel metodológico

Se justifica mediante a través de técnicas como las encuestas que se realizaran ya que ello nos generara resultados para analizarlos estadísticamente, y es una herramienta importante para obtener información de base primaria mientras realizamos el proceso de investigación para así poder ir armando nuestro tema a una mayor énfasis en lo que ellos indiquen y poder tener un factor en común y así nos podemos ir direccionando hacia ciertos pilares que podrían ser del problema planteado.

También otro método sería usar las entrevistas personales de todas las personas que laboren en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L para poder tener así una idea más clara y conceptualizada de todos los involucrados, una vez realizada todas las encuestas podemos compáralo con las encuestas realizadas anónimamente, si tienen coincidencia de la dirección del problema y que las respuesta den con un mismo sentido de orientación, solo así podremos saber con más detalle hacia donde debo orientarme en la investigación para buscar la solución del problema planteado.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. Antecedentes Nacionales

Gamarra (2014) La investigación se tituló: “Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas”. El objetivo general es “Analizar las percepciones de directivos y docentes sobre el clima organizacional en una institución educativa estatal de la UGEL 04 de Comas”. “La población estuvo conformada por treinta docentes de una institución Educativa Estatal del distrito de Comas-Lima 12 del nivel Primaria y 18 del nivel Secundaria y la muestra, el tamaño de la muestra utilizada fue de tipo intencional ya que se eligió las unidades no de manera casual sino arbitraria, designando a cada unidad de acuerdo a aquellas características que para el investigador sean de relevancia, La muestra fue conformada por 2 directivos (director y subdirector), y 6 docentes de una Institución Educativa Estatal de Comas-Lima donde 3 profesores son del nivel Primaria y 3 profesores del nivel Secundaria, constituyendo casi el 25% de la población, cada profesor tiene un promedio de más de cinco años en la Institución Educativa”. Las conclusiones fueron:

“Que la categoría referida a la Confianza entre directivos y docentes manifiesta percepciones de satisfacción. Estas percepciones en gran medida tienen que ver con las condiciones adecuadas y prácticas cotidianas de valores para interrelacionarse; entre las que se enuncian el respeto, la cordialidad el trato amable; estos sentimientos se expresan y representan normas valoradas en el grupo docente teniendo en cuenta los años que comparten labores pedagógicas en la institución.

En ese sentido podríamos decir entonces, que las relaciones interpersonales cercanas y positivas entre directivos y docentes evidencian la existencia de confianza, siendo esta una categoría importante y de fortaleza para la institución, favoreciendo de esta manera una adecuada atmósfera laboral en la organización”.

Otra importante investigación fue la realizada por Huamani (2015). La investigación se tituló “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013”. Su objetivo general es “Explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de lima línea 1 en el 2013”; utilizó como población para la investigación a los trabajadores del Metro Lima 1, que son 380 trabajadores y la muestra utilizada para la investigación son de 60 trabajadores con los cuales se trabajó en la investigación. Las conclusiones fueron:

“Que el Clima Organizacional del área de transportes del metro de lima línea 1; influyen los estilos de liderazgo, los procesos de comunicación y motivación, las políticas de personal, entre otras variables, en la población laboral y en su proceso de integración con la cultura organizacional; en el desempeño para lograr la satisfacción en el trabajo constituye uno de los pilares para asegurar una mayor calidad, productividad y por ende el éxito de las organizaciones.

El personal de conducción de trenes del metro de lima, la línea 1; están restringidos al cumplimiento estricto de los procedimientos estipulados en el ROI (Reglamento Operativo Interno) en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales

con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

El clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de Lima, lineal es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral”.

Pérez (2015) La investigación se tituló: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013”. abordaron como objetivo general “Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, Periodo 2013”, en la investigación “utilizó como población un total de 148 trabajadores, de los regímenes 728 y 1057, tanto de la Sede Central y de la Gerencia Regional Pucallpa del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Dado que existe el Grupo Ocupacional: Investigadores, los cuales no pudieran estar al momento de la encuesta dada la funcionalidad de su cargo. La muestra utilizada para la investigación fue de 107 trabajadores”. Las conclusiones fueron:

“Que existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013, también un nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013 y en lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos,

con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo”.

Pelaes (2010) La investigación se tituló “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”. donde el como objetivo general es “Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel de clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes”. El tipo de investigación es “descriptiva; utilizó como población a 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú los que se les aplico la Escala de Clima Organizacional y sus respectivos 200 clientes a los que se les aplico el cuestionario de Satisfacción del Cliente el tipo de muestra fue el “criterial” u “opinático” en el cual el investigador selecciona su muestra de acuerdo a los objetivos de la investigación”. Las conclusiones fueron:

“Que se comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente. También hay relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente”.

Vargas (2015) La investigación se tituló “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la i.e. Sara Antonieta bullón –Lambayeque”. donde abordó el objetivo general “La relacionar y la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” Lambayeque – Perú”, utilizó como población y muestra fue la misma “ochenta y siete trabajadores directivos, de los cuales se comprenden a jerárquicos, docentes y administrativos de la I.E”. Las conclusiones fueron:

“En lo referente a la satisfacción laboral de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, la mayoría del personal se siente poco satisfecho en su organización y demuestra este desagrado de forma negativa, evadiendo responsabilidades y buscando formas de ausentarse momentáneamente de la organización.

La causa más relevante por la que el personal se encuentra poco satisfecho se refiere a la dimensión de satisfacción En general, que incluye la estructura de la institución, problema que se presenta desde hace 3 años y provoca que cada día aumente el disgusto de los trabajadores por su organización. Al medir el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque.

Se concluyó que más de $\frac{3}{4}$ del personal encuestado describe el clima de su organización como un sistema consultivo; que, aunque es un clima aceptable, puede ser mejorado y llegar a ser un clima de participación en grupo, con mayor comunicación, dinamismo, etc”.

1.7.2. Antecedentes Internacionales

Marroquín (2011) quien tituló a su investigación “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”. abordando como objetivo principal “Describir la relación entre el clima organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. “Utilizó una población de 300 personas y como muestra utilizó un probabilístico simple en toda la muestra, todos los elementos de la población se iniciaron con la misma probabilidad de ser elegidos, de esta manera los elementos muestrales obtuvieron valores muy aproximados a los valores de la población, ya que las mediciones del subconjunto, fueron estimaciones muy precisas del conjunto mayor, la muestra de la investigación fue 125 trabajadores”. Las conclusiones fueron:

“Que en los trabajadores de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral”.

Beiza (2012) en su investigación titulada “Las relaciones interpersonales como Herramienta esencial para optimizar el clima Organizacional en la escuela básica nacional Creación Chaguaramos II”. El objetivo general de la tesis fue “Analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Básica Nacional -Creación Chaguaramos II- como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional”. La investigación fue de tipo descriptiva; utilizó como población como conjunto finito

para “la investigación un total de 22 docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” del Municipio Carlos Arvelo, Parroquia Tacarigua del Estado Carabobo y utilizó como muestra un tipo de muestreo estratificado, ya que está conformado por grupos o estratos diferentes, pero con categorías importantes para la investigación en donde se desea hacer comparaciones entre ellas, este tipo de población no es homogénea. Los estratos correspondientes para la investigación serán estratos de turno de la mañana y estratos de turno de la tarde. El tamaño de la muestra para la investigación es de 13 docentes pertenecientes al turno mañana, representando al 59 por ciento de la totalidad de la población”. Las conclusiones fueron:

“Que los aspectos o factores que intervienen en las relaciones humanas e interpersonales de los docentes Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II son las actitudes, empatía, emociones y otros, estos aspectos intervienen pero de manera negativa y dificultan las relaciones laborales.

Se pudo evidenciar con los resultados obtenidos que la mayoría de los docentes reconocieron y manifestaron, trabajar mejor de forma individual mas no en colectivo, ya que hay muy poca disposición al trabajo cooperativo y por ende no hay un ambiente idóneo para tal fin, destacando los aspectos negativos que intervienen en las relaciones interpersonales de los docentes en el ejercicio de sus funciones dentro del plantel educativo”.

Córcega (2009) realizó una investigación que tituló “Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del liceo bolivariano creación cantarrana, Cumaná- Estado Sucre. Año 2007-2008”, abordando como objetivo

principal “Analizar los factores que influyen en el clima organizacional del Liceo Bolivariano – Creación Cantarrana en el año 2007- 2008”. La investigación es de tipo descriptiva; la población y la muestra es de 163 trabajadores, Las conclusiones fueron:

“Que el análisis del clima organizacional del Liceo Bolivariano “Creación Cantarrana”, está determinada por un conjunto de factores vinculados con la calidad de vida de los trabajadores dentro de la institución, por lo que se analizaran aspectos relativos a las percepciones y expectativas del personal con respecto al centro educativo al centro educativo tomando en cuenta cinco aspectos fundamentales: Liderazgo, Toma de decisiones, Comunicación, Relaciones Interpersonales y Motivación”.

Córdoba (2014) y se tituló “Cómo el clima laboral influye en la satisfacción de los empleados del departamento de Recursos Humanos de Vicunha Textil La Internacional S.A. de la ciudad de Quito”, abordando como objetivo principal, indagar los factores del clima laboral que influyen en la satisfacción de los empleados del departamento de Recursos Humanos de Vicunha Textil La Internacional S.A. de la ciudad de Quito, utilizó como población el 100% de los trabajadores de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos de Vicunha Textil La Internacional S.A. de la ciudad de Quito, tomando como muestra una totalidad de 32 colaboradores ya que la población es muy pequeña y por tener la autorización de trabajar solo con este departamento. Las conclusiones fueron:

“Que está comprobado que el clima laboral influye en la satisfacción laboral de los empleados del departamento de Recursos Humanos de Vicunha Textil La

Internacional S.A. de la ciudad de Quito, debido a la correlación positiva que existe entre los dos factores.

Al determinar los resultados por factores de la encuesta inicial laboral los parámetros en los que se trabajó fueron organización y procesos de trabajo, comunicación, implicación, cultura. Motivación y relaciones interpersonales pues fueron quienes presentaron puntajes bajo la media”.

Lugo (2005) investigación que tituló: “Lineamientos para mejorar las relaciones interpersonales en el departamento de administración de la U.P.E.L. universidad pedagógica experimental libertador Maturín- Monagas 2004-05”, utilizaron como población a los empleados que laboran en el Departamento de Administración de la U.P.E.L de Maturín. La investigación fue de tipo campo para analizar la realidad como objeto de estudio. La población y muestra utilizada fueron de 35 persona. Las conclusiones fueron:

“Que se evidencia en esta población no existe diferencias de sexo que obstaculicen las relaciones de amistad entre compañeros de trabajo, indicando así que el grupo presenta una población sin prejuicios donde no existen diferencias demográficas que afecten las relaciones interpersonales.

El personal del departamento de administración de la UPEL reconoció que su grupo de trabajo no expresa totalmente confianza, compromiso, cooperación y solidaridad ante situaciones imprevista lo cual no les permita la realización del trabajo eficazmente; es por ello que el trabajo en equipo determina el éxito o el fracaso de la organización”.

1.8. Marco Teórico

1.8.1. Relaciones Interpersonales

1.8.1.1. Definiciones

Dubrin (2008) en su obra “Relaciones Humanas, Comportamiento humano en el trabajo” aporta que las relaciones interpersonales deben combinarse con conocimientos técnicos y/ o profesionales para tener eficaces resultados, estos junto a buenos hábitos de compromiso con el trabajo para alcanzar el objetivo en la organización y también que el grupo del entorno interactúen entre sí. Se busca que los trabajadores de todos los niveles resuelvan sus problemas y mejoren los procesos para así desempeñarse óptimamente el compromiso, y que interactúen en manera adecuado con otros empleados. Ya que si no se da esto puede dañar el área profesional de una persona.

López S, Domínguez M, Machado I (2014), en la averiguación que realizo “Las relaciones interpersonales y su apoyo en el clima organizacional del centro educativo de nuevo Chorrillo” se concluye que, una relación interpersonal es una sociedad de amplio período entre dos o más personas. Pueden consistir en emociones como la simpatía y la alegría artística, negocios y actividades sociales.

Rodríguez V (2004), define que las relaciones interpersonales “son contactos que existen entre las personas durante la ejecución de cualquier actividad”. Una relación interpersonal es una interacción mutua entre dos o más personas. En toda relación interpersonal interviene en el intercambio de palabras, que es el alcance de las personas para dar información respecto a su entorno y compartirla con los demás. La comunicación sociable se puede dar por medio de

señales (sonidos, gestos, señas) con la meta de dar a saber un comunicado. La comunicación exitosa requiere es cuando puedan decodificar la información e interpretarlo.

Peña (2004), en su obra "Desigualdad social y relaciones de trabajo", alega que, "las relaciones de responsabilidad, se analizan como el prototipo importante más reciente de condición de los recursos humanos, considerando la variedad de la intensidad competitiva de indudable valor. Las relaciones de trabajo existen en todos los campos, ya sea de forma importante o informal, no limita ningún entorno laboral o de relaciones y considera el compromiso como quien dirige el beneficio competitivo en el interior del ámbito laboral. En las competencias son manejadas en el interior del aspecto académico, es decir, el beneficio laboral en los estudiantes en cuanto sus aprendizajes inducidos en el interior del pensamiento de formación por los docentes, que se va dando de forma importante e informal, reflejando las competencias trazadas de cada uno".

Godio J (2001), con su obra "Sociología del trabajo y política", nos muestra que en cuanto a la relación de responsabilidad o laboral puede ser manifestar como una aclaración común que, puede ser afectado entre el trabajo y la economía en el transcurso productivo. En esa relación, "el individuo que aporta el oficio se denominador trabajador y quien aporta el capital se denomina empleador o empresario. El trabajador siempre es una individua física y el empleador puede ser en una individua física como una individua jurídica".

Chiavenato (2009), nos habla que las relaciones interpersonales efectivas tienen que combinarse con conocimientos técnicos y profesionales si se desea

llegar el triunfo en cualquier objetivo en el que se requiera interactuar con la gente. Este ejemplar presenta una táctica de tres partes para llegar una grande altura de habilidades interpersonales, nos muestra conceptos relacionados con un lugar de destreza interpersonal, actitud de postura y ejercicios experimentales. La actitud personal es una apariencia interesante en las organizaciones. Se caracteriza por diferencias individuales y de personalidad.

Ibañez (2009), nos indica en su obra "Administración de Recursos Humanos en la Empresa" nos muestra sobre las relaciones humanas en el interior de las empresas, nos da un entender que en primer lugar tener humildad. "El jefe ha comprendido que depende del más sencillo de sus subordinados para el mejor funcionamiento de su empresa, o sea, para el máximo rendimiento, que es su mayor objetivo final".

1.8.1.2. Socialización

Román D, y Burgos S, muestran en su obra "El factor humano en la empresa" que la capacitación, y la guía de lo que conforman los procesos para lograr la socialización de los nuevos integrantes de la organización, es decir, es una estipulación destinado a ellos , a su obligaciones y a la agrupación de trabajo, a la integración de un reciente miembro en la organización de modo que su recluta no sea traumática. Para embellecer en la socialización se encuentran varios conceptos inmersos los cuales facilitan que aquella instrucción en forma óptimo, los cuales son; inducción orientación, mantención.

Ivancevich G y Konopaske D (2003), indican en su obra "Organizaciones, comportamientos, estructuras y procesos" que la socialización es la instrucción

mediante el cual “las organizaciones introducen a los empleados nuevos en la cultura, la socialización incluye una propagación de valores, suposiciones y actitudes de los empleados más antiguos a los más nuevos. La instrucción de socialización Es continuación el contrato laboral del Individuo”.

1.8.1.3. Trabajo en equipo

Katzenbach y K. Smith (1996) indican que en el trabajo en equipo pueden manifestarse inconvenientes que pongan en evidencia a las personas involucradas en él. Mientras las cosas van perfectamente es comprensible que el equipo se muestre unido, y prevalezca un buen entorno de trabajo, pero cuando las cosas se complican se pone en alerta todo lo anterior. Las estrategias para favorecer el trabajo en equipo sirven para facilitar la información para que el equipo funcione, genere responsabilidad agradable. La responsabilidad en equipo se refiere a la relación de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza una sociedad humana para realizar las metas propuestas, la responsabilidad en grupo con Capacidades Complementarias, Comprometidas con un Propósito, objetivo de trabajo y Un planeamiento común y con obligación mutuamente compartido.

Fainstein (1997) indica que "Un equipo es un conjunto de personas que realiza un tarea para alcanzar resultados", si esto no se logra podemos saber que hay una ruptura en el equipo ,ya que las bases para la el trabajo en grupo , “la tarea en equipo implica que las personas estén trabajando de modo coordinada en la ejecución de la tarea , el equipo brindará el resultado final y no de manera independiente, cada miembro está especializado en un empleo específico que afecta al resultado , cada integrante del equipo es responsable de una trabajo y por

ello si todos ellos dependen de su cargo será posible sacar el proyecto adelante, el trabajo en grupo no es simplemente la adición de aportaciones individuales”.

Alles M (2002), nos relata en su obra “Gestión por Competencias” Que la falta de apoyo entre compañeros se basa en la confianza derivada compartir responsabilidad e inconvenientes de lo instruido y de la consideración de los conocimientos de los demás, para así dividir de una política de elección para elegir a sus nuevos integrantes y sugerir orientación sobre la base del conocimiento.

Hoyle D, Dalton M, Wattz M (2006), indica que un pleito enorme puede confundir las cosas o ser destructivo, un conflicto demasiado pequeño puede hacer fastidio o estancamiento.

1.8.1.4. Compañerismo

Alles M (2002), nos muestra en su obra "Gestión por competencias los vínculos con los compañeros afectados en los principios apoyándolos informalmente en todo lo que está relacionado. Genera tranquilidad y respeto. Es considerado una referencia, relacionados con la confianza y respeto y a su vez una retroalimentación ligera sobre los resultados seleccionados. Requiere concejo profesional, informalmente o en eventos profesionales. Promueve la gana de compartir informalmente los conocimientos, para apoyarse.

Alles M (2002), en la obra "Gestión por competencias" muestra poder confiar en los demás como sistemas de soporte informales. Estas relaciones son basadas en la confianza mutua y el respeto.

1.8.2. Clima Organizacional

1.8.2.1. Definiciones

Chiavenato I (1999), en su obra “Administración de Recursos Humanos” nos enseña que “Cuando la motivación es poca, ya sea por fracaso o por impedimentos para la realización de necesidades, el clima organizacional tiende a debilitar y sobrevienen estados de desinterés, descontento, hasta entrar a estados de inconformidad”. El ambiente organizacional es la característica o dominio del entorno organizacional que perciben o experimentan los trabajadores de la organización e influye en su comportamiento. Es clima es bueno cuando proporciona cumplen las necesidades personales y la del grupo o equipo, y perjudicial cuando se ocurre no se logra el objetivo de cumplir con las necesidades. Por lo cual el clima organizacional se refiere a las características del ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan dentro del él, y tiene repercusiones en la posición laboral, tanto favorable como perjudicial según sea atendidas las necesidades.

Chiavenato, (1992), nos da a conocer que el entorno o clima organizacional comprende lo interno de la organización, el ambiente psicológico que hay en cada organización, el clima organizacional implica diferentes puntos de la circunstancia, como el tipo de organización, la tecnología, las reglas, las misiones operacionales, los estatutos internos (factores estructurales); además de las reacciones, sistemas de valores y maneras de accionar popular que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Anzola, (2003), indica que el Clima se refiere: “Las percepciones e interpretaciones que las personas tienen en relación a su organización, que en proporción influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Brunet, (2011), asegura que el criterio de clima organizacional fue introducido inicialmente al sector de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este criterio se encontraba influido por dos enormes academias de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Brow y Moberg (1990), indican que el entorno está referido a un grupo de propiedades del ambiente dentro organizacional y como tal son percibidos por los integrantes de la organización.

1.8.2.2. Motivación

Idalberto Chiavenato (1999), nos relata en su obra “Administración de Elementos Humanos” quinta edición, la motivación es la razón es lo que puede originar un accionar concreto. Este impulso a accionar puede provocarlo un estímulo de afuera (que procede del ambiente) o puede ser generado desde adentro en los procesos mentales del sujeto. Razón se asocia con el sistema de cognición del sujeto. El accionar del individuo es cambiante ya que puede ser provocado, por estímulos internos o externos; el accionar es animado, en todo accionar humano hay una finalidad, está dirigido u destinado hacia algún objetivo. En todo accionar hay un impulso, un deseo, una necesidad, una inclinación, que sugiere las causas del accionar, el período motivacional empieza cuando aparece una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina lo origina. Siempre que hace aparición

una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, que transporta al sujeto a desarrollar un accionar para bajar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Una vez satisfecha la necesidad, ya no es motivadora de accionar, ya que por el momento no causa tensión o inconformidad. La motivación humana es cíclica, el accionar es un desarrollo continuo de satisfacción de inconvenientes y agrado de pretensiones, mientras van mostrándose.

Maslow (1991), indica que las necesidades tienen una Jerarquía que influyen en la conducta humana. Mientras el individuo satisface sus necesidades básicas, aparecen otras que involucran su conducta, estas son las necesidades fisiológicas que son las necesidades innatas necesidades de primer nivel como alimentación, dormir, reposo y abrigo su primordial cualidad es la premura: cuando alguna de ellas no puede conformarse, domina la encargo del conducta de la individuo; luego tenemos las de segundo nivel las necesidades de seguridad ,llevan a que la individuo se proteja de cualquier amenaza verdadero o imaginario, físico o abstracto, continuamos con el tercer nivel que son las necesidades sociales relacionadas con la dinamismo del tipo en sociedad. Necesidades de asociación, participación, acogida por los colegas, amistad, entusiasmo y amor. Surgen cuando las necesidades (fisiológicos y de seguridad) se hallan relativamente satisfechas; el cuarto nivel se encuentran las necesidades de autoestima, se basa con la forma como se ve y evalúa el individuo en su tranquilidad y seguridad en sí mismo; ya en el quinto nivel están las necesidades de autorrealización. Se basa en la aspiración humanas más elevadas. Esta orientación se expresa mediante las ganas de superarse cada vez más para impresionar a ejecutar todas las potencialidades humanas ue

tenga el individuo estas necesidades de autorrealización únicamente pueden conformarse mediante recompensas intrínsecas mejorar su potencial, y aprovechar al máximo los talentos individuales, con la finalidad de sobresalir.

Herzberg (1970), su teoría de los dos factores. Basa su argumento en el entorno superficial y en el compromiso del individuo y la motivación de las personas depende de dos factores primero son los factores higiénicos, que son las condiciones que rodean al individuo, cuando está laborando como son las condiciones, comodidad, políticas del trabajo y de la administración; el trato con el supervisor; salarios; estabilidad en el trabajo; relaciones con los colegas, luego tenemos los factores motivacionales se basan en las tareas, deberes, cargos y responsabilidades Incluyen: establecimiento de la responsabilidad; independencia de cómo efectuar un trabajo, el aprovechamiento plena de las habilidades personales; formulación de objetivos y cálculo relacionada con éstos; simplificación del cargo (llevada a sirga por quien lo desempeña). La satisfacción va depender de los (factores motivadores, por el contrario, las insatisfacciones se basarán en (factores higiénicos).

Vroom (1964), se refiere a la motivación para producir, hay factores que determinan en cada persona la motivación para hacer son, los objetivos individuales, la relación de la productividad y el lograr sus objetivos particulares y cómo influye en cierta capacidad en su productividad. Propone ilusión de la motivación basado en objetivos graduales (elementos) que conducen a un fin. La persona observa que se da relaciones entre elementos y fines, entre resultado intermedio y resultado posterior se denomina instrumentalizada.

Lawler, su teoría de la expectativa, el sustento monetario puede motivar no solamente el desempeño, sino además al compañerismo y empeño. el sustento monetario no es un fin sino, un entorno para retribuir sus necesidades.

1.8.2.3. Liderazgo

Idalberto Chiavenato (2006) nos muestra en su obra “Introducción al argumento natural de la administración” nos da a aprender que, en el liderazgo, el argumento clásico no se preocupó por el liderazgo y sus implicaciones se refirieran al liderazgo de modo superficial, no se interesaron en el tema.

La Teoría de las relaciones humanas comprobó “el excesivo apoyo del liderazgo en la conducta de las personas”. Mientras que el argumento clásico se concentraba en el poder formal de los niveles jerárquicos superiores sobre los niveles inferiores, en aspectos relacionadas con las actividades y funciones del cargo, el experimento en Hawthorne tuvo el mérito, entre otros, de revelar la realidad de líderes informales que encarnaban las normas y salidas de la agrupación, mantenían control sobre el porte del mismo y ayudaban a los operarios a hacer como agrupación social cohesionado e integrado.

El liderazgo está en clasificación de ciertas necesidades en determinada localización, y es la lista entre un don nadie y una agrupación. La lista entre guía y subordinados radica en tres generalizaciones; La importancia de cada persona puede encontrarse como un desafío continuo por respaldar necesidades, reponerse tensiones y mantener el equilibrio; en nuestra cultura, el máximo informativo de las necesidades individuales se satisface a través de las relaciones con otras personas y grupos sociales; para cualquier don nadie, el juicio de lista con otras

personas es un juicio insustancial de beatitud de necesidades. La individuo no expectativa que la lista capaz de proporcionarle las nociones de respaldar una necesidad de modo natural, fortuna que busca las relaciones adecuada para lograrlo o utiliza las que ya existen con el fin de respaldar sus necesidades personales.

1.8.2.4. Desempeño laboral

Chiavenato (2002), nos aporta sobre “la eficiencia del personal que trabaja en el interior de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con uno que se da con gran encaje y mérito laboral. Por ello el desempeño de las personas es la mezcla de su disposición con sus resultados, por lo cual se deberá enmendar frontal lo que se haga a fin para lograr la acción. El desempeño define el rendimiento, es decir, el alcance de un individuo para producir, hacer, elaborar, finalizar y producir trabajo en menos tiempo, con pequeño esfuerzo y mejor calidad, estando destinado a la valoración la cual dará como resultado su desenvolvimiento en sus obligaciones”.

1.8.3. La Empresa Inversiones Milenium EIRL

A) Reseña Histórica

La Empresa Inversiones Milenium EIRL “inicia sus actividades el 02 de enero del 2002, con el objetivo de facilitar el acceso de la comunidad médica a las nuevas tecnologías de video cirugía y cirugía mínima invasiva, sin necesidad de implementar grandes inversiones, promoviendo y distribuyendo material y equipo médico de tecnología de punta a precios y condiciones accesibles”.

A finales del 2006 “dio un gran salto al asociarse con la compañía norteamericana Applied Medical del cual comenzaron a importar y distribuir en el Perú, su propia línea de productos descartables para cirugía mínima invasiva. Applied Medical es una compañía médica de nueva generación; reconocida como una de las empresas de más rápido crecimiento y la más innovadora en la industria de dispositivos médicos en los Estados Unidos”.

Misión:

“Como empresa distribuidora de dispositivos médicos de nueva generación, estamos igualmente comprometidos con mejorar la asequibilidad y la accesibilidad de la atención médica de alta calidad. Los valores fundamentales de Inversiones Milenium reflejan nuestra base, nuestro presente y nuestro futuro. Sirven para guiar nuestras acciones y reforzar el desempeño requerido con énfasis en el enfoque al cliente, la mejora continua, la responsabilidad y el trabajo en equipo”.

Visión:

“La visión de Inversiones Milenium EIRL es convertirse en el nombre más importante de Perú en distribución de dispositivos médicos. Queremos ser los primeros cuando una organización de cualquier sector o industria tiene una inquietud relacionada con los materiales quirúrgicos a usar”.

B) Razón Social y Ubicación

Razón Social: “Inversiones Milenium EIRL”.

R.U.C: 20498185305

Domicilio fiscal: Asociación Rodantes del sur e-24 José Luis Bustamante y Rivero- Arequipa.

Domicilio anexo: Jr. Atahualpa 112 Barranco – Lima

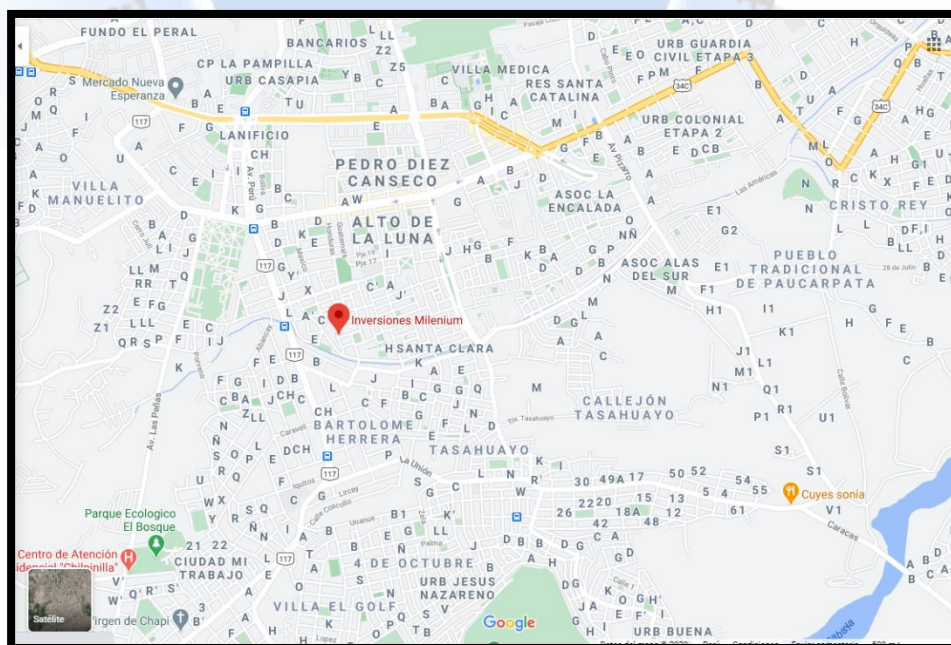


Figura 1. Ubicación fiscal de la empresa

Fuente: Búsqueda en Google Maps, 2019

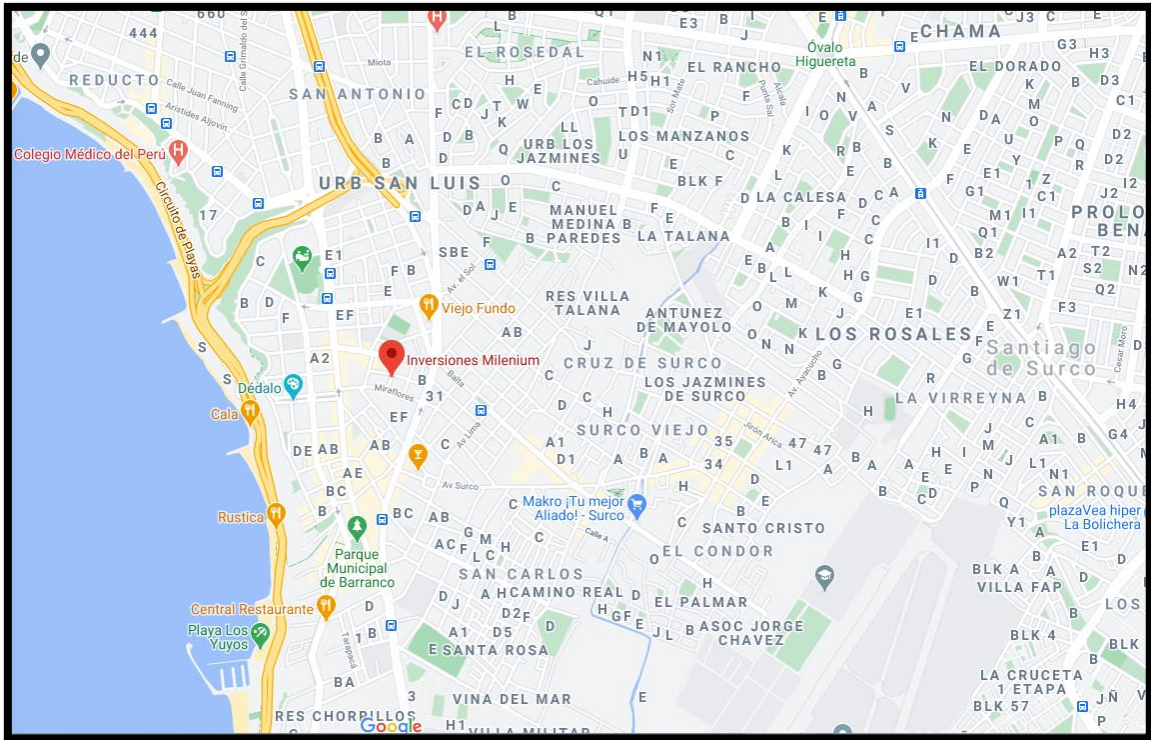


Figura 2. Ubicación anexa de la empresa

Fuente: Búsqueda en Google Maps, 2019

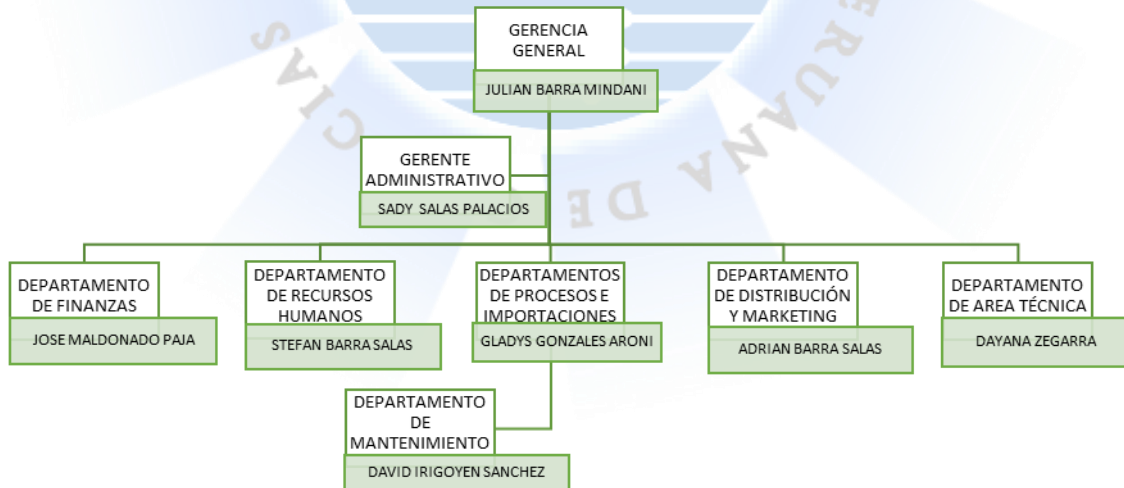


Figura 3. Organigrama de la empresa

Fuente: Recursos Humanos de la empresa

C) Productos

Para la operatividad de la empresa se comercializan principalmente los siguientes productos:

C.1) Sistema de irrigación de 5 mm x 33 mm

Ergonómicamente diseñado para comodidad superior y con un cuerpo de plástico sin obstáculos para la visualización, El Sistema Applied se comporta como una extensión natural de la mano del cirujano. Añadiendo funciones que incluyen el control de evacuación de humos, lo que permite una visualización clara en el campo quirúrgico. Compatible con cánulas de 5 mm y 33 mm de aspiración y de irrigación, así como sondas electro quirúrgicas, el sistema proporciona una única solución para cada dispositivo de Sala de Operaciones.



C.2) Pinza grasper de agarre de 5 mm x 45 mm

La pinza de agarre laparoscópico, se integra naturalmente con el tejido para ofrecer el equilibrio óptimo entre la tracción y presión, gracias a su diseño exclusivo presentado con almohadillas recubiertas de malla. La pinza de agarre, proporciona una real y

verdadera manipulación delicada y a traumática de los tejidos, manteniendo un agarre fiable para el máximo control en cirugía.



C.3) Clipadora universal de 5 mm

Los aplicadores de clips laparoscópicos han establecido la norma para la seguridad y la fiabilidad. A diferencia de los actuales dispositivos de muelle, sólo el aplicador de clips cuenta con un mecanismo fiable para avanzar el clip y para garantizar una adecuada de entrega y cierre. Las clipadoras son tratadas con un proceso metalúrgico para reducir la memoria del clip, el rebote y mejorar la retención y la seguridad.



C.4) Pinza Maryland de 5 mm x 45 mm

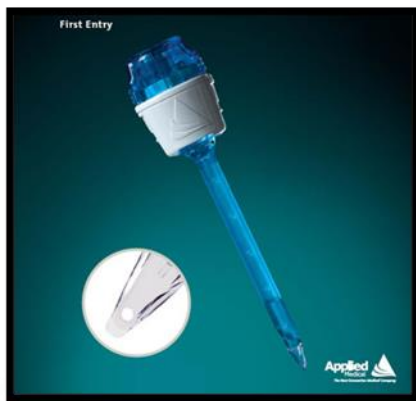
Son tijeras que ejemplifican precisión y fuerza. Su único diseño de hojas de doble filo permite la transacción delicada de tejido en la punta distal y división de tejido fibrocyto con la unión proximal de las hojas. El acero inoxidable de alto grado de las cuchillas le permite mantener el afilado, incluso a través de un amplio uso. Mediante la eliminación de las franjas y protuberancias, mantienen una característica de diseño de bajo perfil, que permite el aislamiento completo a las hojas.



C.5) Kii Fios trocares de incisión laparoscópica de medidas de 55 mm, 11 mm, 12 mm

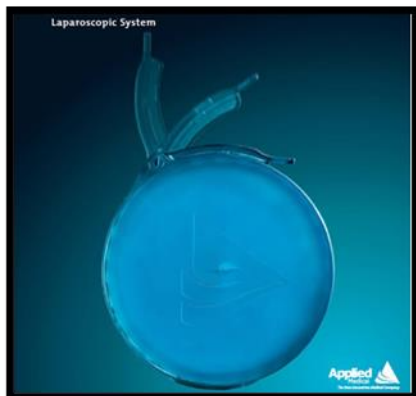
El establecimiento de procedimientos seguros de pneumoperitoneo ha sido siempre la parte más crítica de la laparoscopia. En respuesta a esta necesidad clínica clave, Applied Medical ha desarrollado Fios trocares, la próxima revolución en el acceso laparoscópico. Inmediata a la penetración del peritoneo, Fios trocares, con la tecnología Spaceguard, crea un espacio para que la punta del obturador. Luego, bajo visión directa, con la tecnología de insuflación Spaceguard, establece pneumoperitoneo tres veces más rápido que los métodos alternativos. En segundos puede lograrse un pneumoperitoneo completo sólo con la intrusión de una punta obturares roma de 3mm en la cavidad

peritoneal. Fios trocares con la tecnología Spaceguard, tiene el potencial de reducir significativamente el riesgo de lesiones, mientras que el establecimiento de seguridad, control de neumoperitoneo en los procedimientos laparoscópicos. Fios trocares es el puerto ideal de primera entrada para cualquier procedimiento laparoscópico.



C.6) Sistema laparoscópico mano asistida Gelport

El sistema laparoscópico GelPort combina los resultados superiores de los pacientes con rapidez y precisión. Sensación táctil y la conciencia espacial se restaura, mientras que se mejora la visualización. El sistema laparoscópico GelPort de la revolucionaria tecnología de la tapa GelSeal con la mayor retracción y la protección de la herida retractor Alexis. La tapa permite GelSeal ilimitado parte, y los intercambios instrumento sin la pérdida de neumoperitoneo. Como resultado, la visualización y el acceso continuo se mantienen, incluso en las más difíciles situaciones. El retractor Alexis herida proporciona 360 grados de a traumático, retracción circunferencial y protección, lo que permite seguridad y sin esfuerzo extracorpórea resección y la extracción de órganos. La tapa GelSeal concede fácilmente al retractor Alexis herida por medio de un simple pestillo. Único en su diseño, sólo los cirujanos del sistema laparoscópico GelPort ®el control y la versatilidad que la demanda.



C.7) Sistema de retiro de espécimen Inzii de medidas 5 mm, 10 mm y 12/15 mm

El sistema de recuperación Inzii está diseñado específicamente para utilizarse con los trocares separadores sin cuchilla de hoy en día. Fabricado con un diseño de botón guía, el sistema de recuperación Inzii, facilita extracción lineal a través de pequeños defectos. El innovador botón guía proporciona la capacidad de abrir y cerrar de nuevo la bolsa con facilidad, mientras que el borde amplio facilita la entrega de la muestra. Ofreciendo versatilidad, durabilidad y facilidad de uso, el sistema de recuperación de Inzii optimiza cualquier procedimiento laparoscópico donde se requiera retirar una muestra de cavidad.

C.8) Kii trocar balón

El trocar GelPort Balloon, es la última innovación en el acceso abdominal de la línea de productos de Applied Medical. Con el avanzado cabezal GelSeal, el trocar GelPort Balloon es un instrumento que permite una mayor articulación, mantiene neumoperitoneo y se adapta a diferentes espesores de pared abdominal. El globo Libre de látex, garantiza la mayor estabilidad en largos procedimientos. El trocar GelPort Balloon viene con el Sello Universal de Applied Medical, que acoge los instrumentos de 5 mm-12mm sin un adaptador. La cánula acomoda gran instrumentación de 5/12mm y elimina la necesidad de adaptadores de múltiples tamaños.

1.9. Definición de términos básicos

Gestión

Se denomina gestión al “correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos” (Diccionario de términos bancarios, financieros, comerciales, 2003).

Calidad

“Abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quien se sirve de él. Esto es, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de sus usuarios”. (Cantu Delgado, 2001)

Definición de la norma ISO 9000: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Habilidades

“Es cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza. La habilidad es la capacidad conocimientos en acción, que resulta en un desempeño esperado”. (Chiavenato, 2006)

Motivación

“Se refiere a las fuerzas dentro de cada persona que la conduce hacia un determinado comportamiento. Asimismo, la motivación es el estado íntimo que lleva a una persona a comportarse de forma de asegurar el alcance de determinado objetivo o a

involucrarse en una actividad para satisfacer necesidades personales” (Chiavenato, 2006).

Servicio

“Es un valor intangible que sólo se conoce en su valor real cuando se utiliza. Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir, por los que paga y en relación con el precio, la imagen y la representación de la firma que lo presta”. (Prieto Herrera, 2005, p. 5)

Usuario

Se define usuario a “la persona que consume o utilice el producto o servicio. En la empresa, usuarios serán aquellos a quienes va destinado el servicio”. (Paz Couso, 2007, p. 46)

Competencias:

Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

Productividad:

“Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía”.

Conducta:

“Conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos. Puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, etc. según las circunstancias que lo afecten”.

Procesos:

“Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo”.

Cultura:

“Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, se refiere al conjunto de bienes materiales y espirituales de un grupo social transmitido de generación en generación”.

Compañerismo:

“Vínculo que existe entre compañeros. es la actitud de quienes se acompañan y se apoyan entre sí para lograr algún fin. Compañerismo se denomina también esta clase de vínculo entre compañeros, así como la situación de armonía y buena correspondencia entre ellos”.

Retroalimentación:

“Efecto retroactivo de un proceso sobre la fuente que lo origina. es un sistema de control en el desarrollo tareas, actividades o productos, implementado mediante la supervisión y evaluación continua, cuyo objetivo es el mejoramiento paulatino de los resultados”.

Entorno:

“Se denomina entorno a todo aquello que rodea a una persona o a un objeto particular, pero sin formar parte de él, un entorno puede consistir en una serie de objetos físicos, en una zona geográfica, en un grupo determinado de personas, etc”.

Motivación:

“Es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona”.

Normas:

“Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc. Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades”.

Subordinado:

“Dicho de una persona: Sujeta a otra o dependiente de ella. La subordinación refiere dependencia y sujeción respecto de alguien, es decir, es la sujeción al mando, a la autoridad, al dominio, o la orden que impone un individuo”.

Relaciones Interpersonales

“Son vínculos entre las personas integrantes de una comunidad, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir la vida, perspectivas, necesidades y afectos donde entra en juego la interacción con el entorno”.

Clima Organizacional

“Son todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. Según sea el clima organizacional de una institución o empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios”.

Servicio

“Representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos”.

Liderazgo

“Es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común”.

Psicología Organizacional

“Es muy importante en el ámbito laboral. Al comprender cómo funciona una empresa y tener en cuenta el desempeño de cada uno de los empleados, se pueden promover mejoras que beneficien al conjunto”.

Trabajo En Equipo

“Son las labores que se realizan de manera compartida y organizada, en las que cada quien asume una parte y todos tienen el mismo objetivo en común. Se trata de una forma de organización del trabajo basada en el compañerismo, ya que el equipo debe asumir en conjunto y de manera articulada todas las tareas a realizar”.

Equipo

“Se refiere a un grupo de personas que se reúnen y agrupan para trabajar en vistas de un objetivo común, para lo cual deben establecer cierta organización interna, así como una división de tareas”.

Gestión Por Competencias

Es un proceso que nos permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente.

Estructura Organizacional

“Las formas de organización interna y administrativa de una empresa u organización. Esto incluye también el reparto del trabajo en áreas o departamentos determinados según esa misma estructura”.

Contrato Laboral

“Toda relación laboral entre un empresario y un trabajador ha de estar documentada a través de un contrato. Este representa un acuerdo por el que el trabajador, a cambio de una retribución, ofrece unos determinados servicios al empresario bajo el control y dirección de éste”.

Factor Humano

“Hace referencia a uno de los elementos que forman parte de una empresa y que reúne aquellas cualidades que las personas ponen al servicio de la organización para lograr los objetivos que se tengan”.

Socialización

“Es el medio a través del cual los individuos aprenden a lo largo de su vida, los valores y principios contenidos en su medio ambiente, los incorpora a su personalidad, permitiéndole desempeñarse con éxito dentro de la sociedad”.

Empatía

“Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo”.

Valores

“Son aquellas cualidades que se destacan en cada individuo y que, a su vez, le impulsan a actuar de una u otra manera porque forman parte de sus creencias, determinan sus conductas y expresan sus intereses y sentimientos”.

Actitud

“Es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Es la realización de una intención o propósito. Según la psicología, la actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias”.

Talento Humano

“Consiste en las estrategias y técnicas que están diseñadas para ayudar a las empresas a hacer el mejor uso del capital humano y se centran en atraer, desarrollar, motivar y retener a los trabajadores productivos y comprometidos con la marca”.

Percepción

“Es la acción y efecto de percibir. En este sentido, el término percepción hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos. Por otro lado, percepción es el conocimiento o la comprensión de una idea”.

Desempeño

“Suele emplearse respecto al rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Se trata del nivel que consigue alcanzar de acuerdo a su destreza y a su esfuerzo”.

Eficiencia

“Se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos”.

Merito Laboral

“Es aquello que hace que deba ser reconocido el esfuerzo, el trabajo, el compromiso, o diferentes acciones que ameriten justamente que una persona sea tratada de tal o cual manera”.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se ejecutó como tipo descriptiva - correlacional. Según Tamayo y Tamayo (2010) “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. Este tipo de investigación trabaja sobre realidades de hecho”. (p. 33).

El diseño de la investigación según Tamayo y Tamayo (2010), afirma que: “Los diseños hacen relación al manejo metodológico, o guía que soporta un proceso investigativo” (p. 107). En base a ello esta investigación tiene diseño no experimental y de corte transversal.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población de la investigación considera a todos los trabajadores de la empresa según el siguiente detalle:

Tabla 2. Población de la Investigación

Áreas	hombres	mujeres	total	%
Área de administración	1	3	4	20%
Área de logística	2	0	2	10%
Área de mantenimiento	2	0	2	10%
Área contabilidad	1	2	3	15%
Área de comercialización	3	5	8	40%
Área capacitación	0	1	1	5%
total	9	11	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019.

2.2.2. Muestra

Según Arias (2012) “cuando es posible analizar a todos la población no es necesario calcular la muestra”, por lo tanto en esta investigación se analiza a todos los trabajadores de la empresa, es decir la muestra es de las 20 personas.

2.3. Técnicas para la recolección de datos

La presente investigación aplicará la técnica de la encuesta para la recolección de datos, que según Muñoz (2011) “el acopio de datos dentro de un tema de opinión específico, mediante el uso de formularios aplicados sobre una muestra de unidades de población, con preguntas precisas para solicitar las opiniones de los encuestados y así obtener respuestas confiables”.

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

Se utilizaron como instrumentos:

a) Cuestionarios. “Instrumentos que contienen preguntas cerradas, las que serán aplicadas a los trabajadores de la empresa”.

b) Fichas Bibliográficas. “Se utilizarán fichas referidos a la bibliografía básica de profundización relacionada con las relaciones interpersonales y el clima organizacional”.

2.4.1. Validez de los instrumentos

Los instrumentos serán validados mediante el juicio de expertos, serán 03 especialistas docentes de Pre grado de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios FCEYN de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática UPCI.

2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos

El análisis de confiabilidad se realizó mediante el enfoque de consistencia interna entre los ítems por el indicador alfa de cronbach, Hernandez, Fernandez y Baptista (2014).

Tabla 3. Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,823	24

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. Las estrategias de socialización de la empresa son efectivas para todo el personal	78,20	121,747	,386	,816
P2. Siempre participa activamente en la socialización de cambios comportamentales	78,20	124,063	,326	,819
P3. Se siente motivado constantemente con el aprendizaje de nuevas tareas	78,45	118,261	,555	,809
P4. Mantiene en alta estima las normas del grupo de trabajo	78,30	130,011	,058	,829
P5. Le parece adecuado el entrenamiento de los equipos de trabajo para el logro de objetivos	77,95	120,787	,419	,815
P6. La retroalimentación en los equipos de trabajo fomenta la mejora continua	78,60	116,884	,652	,805
P7. Los trabajos en equipo son realizados por las personas mejor calificadas	78,00	117,895	,634	,806
P8. Los miembros de los equipos de trabajo manifiestan su compromiso con la eficiencia	78,45	115,734	,709	,803
P9. Se han cumplido a cabalidad la totalidad de trabajos asignados	78,70	126,011	,355	,818
P10. Se observan constantemente mejoras en los resultados de los equipos de trabajo	78,20	120,695	,517	,811
P11. Los niveles de compromiso con la empresa fueron satisfactorios	78,35	114,029	,700	,801
P12. La calidad de los resultados mejoró con referencia al periodo anterior	78,35	116,029	,613	,806
P13. Son eficientes las comunicaciones sobre objetivos a corto plazo en la empresa	78,50	119,105	,636	,807
P14. Son adecuadas las informaciones de mi superior inmediato en el trabajo	78,60	121,095	,428	,814
P15. Comparto apropiadamente la información con mis compañeros de trabajo	77,95	124,682	,229	,824
P16. Siempre muestro información clara sobre mi desempeño con mis compañeros de trabajo	78,45	127,524	,141	,827
P17. Considero apropiado el liderazgo participativo de la empresa	78,00	121,053	,349	,818

P18. Los resultados que se obtienen por el liderazgo aplicado son satisfactorios	77,80	127,958	,114	,828
P19. El lider de la empresa fomenta la mejora continua de la manera más óptima	78,45	116,682	,663	,805
P20. Siento que los mejores resultados se obtuvieron por la influencia del lider del equipo	78,50	123,211	,322	,819
P21. Son eficientes las comunicaciones sobre objetivos a corto plazo en la empresa	78,15	122,029	,421	,815
P22. Son adecuadas las informaciones de mi superior inmediato en el trabajo	78,40	132,463	-,058	,837
P23. Comparto apropiadamente la información con mis compañeros de trabajo	78,25	135,882	-,174	,843
P24. Siempre muestro información clara sobre mi desempeño con mis compañeros de trabajo	78,30	125,274	,225	,823

Fuente: Encuesta realizada, Análisis en SPSS, 2020

Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.823 que demuestra una alta confiabilidad del instrumento aplicado.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

2.5.1. Procesamiento

Las encuestas que se realicen a los trabajadores serán procesadas en una base de datos, utilizando el paquete estadístico SPSS, considerando todos los ítems del cuestionario y sus correspondientes alternativas de respuesta de acuerdo a la escala ordinal de Likert, señalando las características de los ítems para realizar el análisis.

2.5.2. Análisis de Datos

El análisis de datos se realizará considerando primero la descripción y luego la inferencia, en la descripción de datos será necesaria la generación de tablas de

frecuencia y gráficas que describan las variables analizadas; posteriormente los resultados mostrarán la inferencia entre las variables analizadas, aplicando el indicador estadístico de Pearson.

A continuación se presentan los valores del coeficiente de correlación de Pearson y su interpretación.

Tabla 4. Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Pearson

“Valor r	Interpretación
-1	Función lineal inversa perfecta
-0.99 a -0.70	Correlación lineal inversa alta a muy alta
-0.69 a -0.40	Correlación lineal inversa moderada
-0.39 a -0.20	Correlación lineal inversa baja – leve
-0.19 a -0.10	Correlación lineal inversa insignificante
0	Ausencia de correlación lineal
+0.10 a 0.19	Correlación lineal directa insignificante
+0.20 a 0.39	Correlación lineal directa baja – leve
+0.40 a 0.69	Correlación lineal directa moderada
+0.70 a 0.99	Correlación lineal directa alta a muy alta
+1	Función lineal directa perfecta”

Fuente: Hernandez, Fernandez & Baptista (2014). (p. 305)

2.6. Aspectos éticos

En la investigación tendrá en cuenta la ética de la siguiente manera:

- a) Consentimiento informado. La ética permitió que los trabajadores de la institución colaboren con el respectivo desarrollo de la encuesta de manera voluntaria haciéndoles conocer sobre el anonimato en los análisis.
- b) Seguridad de tipo biológico, psicológico, administrativo y social (del participante), durante la investigación se mantuvo el carácter de procedimientos seguros para los participantes.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. De la Variable Relaciones Interpersonales

Para presentar los resultados de la variable relaciones interpersonales, se procedió a elaborar un instrumento de recolección de datos conformado por 12 preguntas, con los cuales se recolectaron datos en referencia a los indicadores de la variable. Los ítems del cuestionario permiten al encuestado evaluar en la escala de 1 a 5 la percepción sobre la variable, teniendo la escala con las siguientes alternativas:

Tabla 5. Escala de Valoración utilizada en la encuesta

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

Fuente: Adaptado de Hernández y otros (2014), en 2019.

Luego de realizar el análisis estadístico descriptivo enfocado en todos los ítems del cuestionario, se presentan los resultados a continuación:

Tabla 6. Resultados a P1. Las estrategias de socialización de la empresa son efectivas para todo el personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	5	25,0	25,0	25,0
	Ocasionalmente	4	20,0	20,0	45,0
	Frecuentemente	7	35,0	35,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

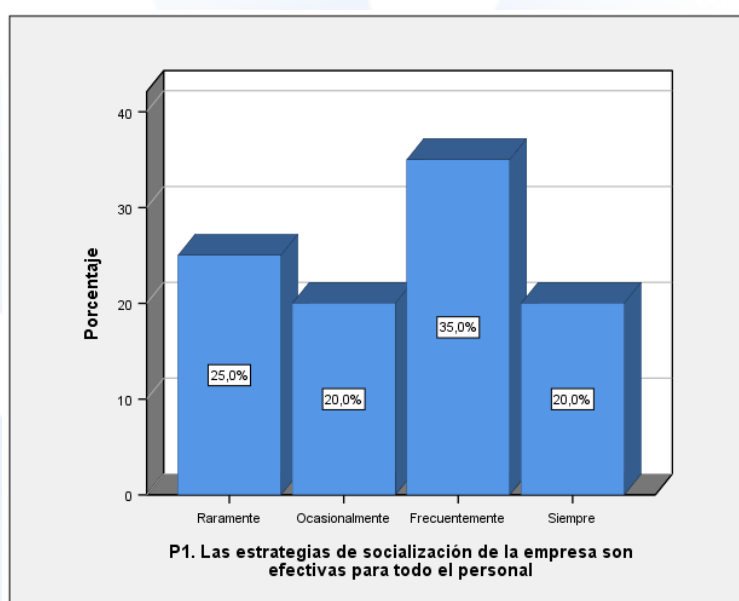


Figura 4. Resultados a P1. Las estrategias de socialización de la empresa son efectivas para todo el personal

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados exponen que en relación a que las estrategias de socialización de la empresa son efectivas para todo el personal, el 25% manifiesta que raramente, el 20% afirma que ocasionalmente, el 35% expresa que frecuentemente y el 20% expresa que siempre son efectivas las estrategias de socialización, debido a ello es importante mejorar la eficacia de la socialización en el personal de la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Tabla 7. Resultados a P2. Siempre participa activamente en la socialización de cambios comportamentales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	4	20,0	20,0	20,0
	Ocasionalmente	5	25,0	25,0	45,0
	Frecuentemente	8	40,0	40,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

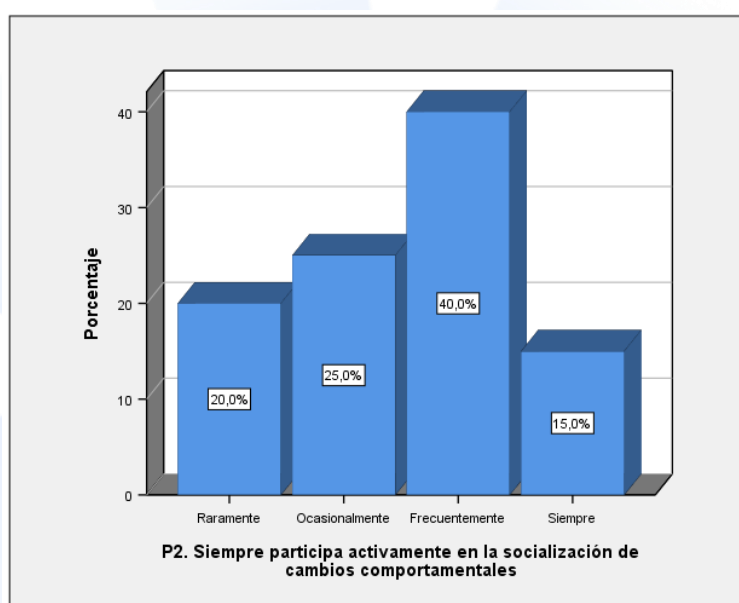


Figura 5. Resultados a P2. Siempre participa activamente en la socialización de cambios comportamentales.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados detallan que en relación a si siempre participan activamente en la socialización de cambios comportamentales, el 20% manifiesta que raramente, el 25% afirma que ocasionalmente, el 40% expresa que frecuentemente y el 15% expresa que siempre participan activamente en la socialización de cambios comportamentales, lo que evidencia que existe predisposición positiva por parte del personal hacia la integración en la empresa.

Tabla 8. Resultados a P3. Se siente motivado constantemente con el aprendizaje de nuevas tareas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	6	30,0	30,0	30,0
	Ocasionalmente	6	30,0	30,0	60,0
	Frecuentemente	5	25,0	25,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

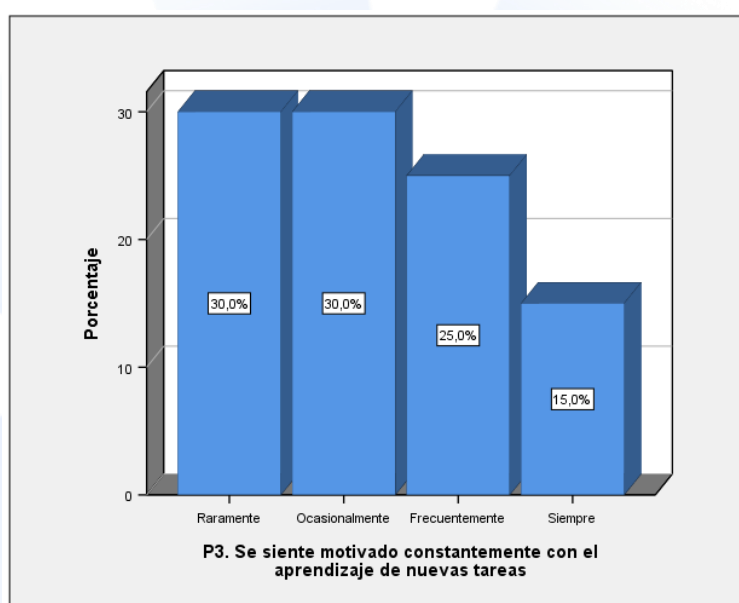


Figura 6. Resultados a P3. Se siente motivado constantemente con el aprendizaje de nuevas tareas.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

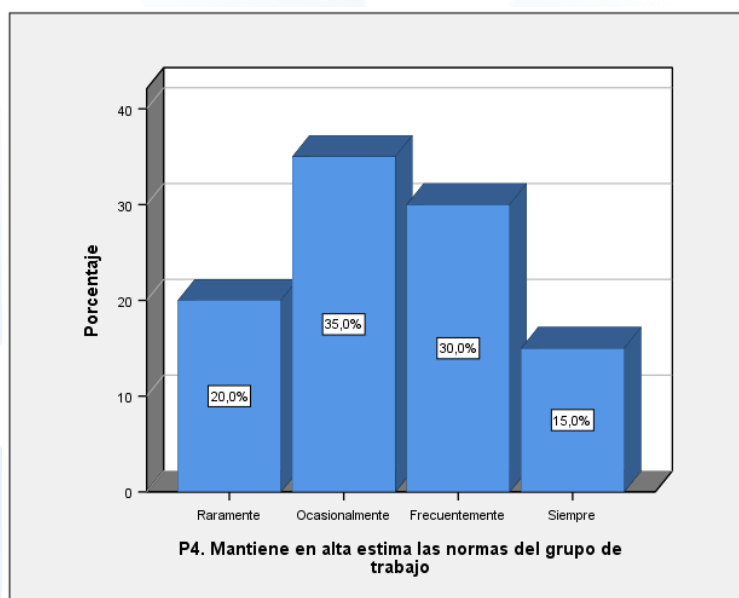
Interpretación:

Los resultados indican que en relación a si el personal se siente motivado constantemente con el aprendizaje de nuevas tareas, un 30% manifiesta que raramente, otro 30% afirma que ocasionalmente, un 25% expresa que frecuentemente y el 15% expresa que siempre se siente motivado constantemente con los nuevos aprendizajes, lo que nos da a conocer que hay que mejorar la motivación en relación con tareas nuevas para el del personal.

Tabla 9. Resultados a P4. Mantiene en alta estima las normas del grupo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	4	20,0	20,0	20,0
	Ocasionalmente	7	35,0	35,0	55,0
	Frecuentemente	6	30,0	30,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

**Figura 7. Resultados a P4. Mantiene en alta estima las normas del grupo de trabajo.**

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados muestran que en relación a si se mantiene en alta estima las normas del grupo de trabajo, el 20% manifiesta que raramente, el 35% afirma que ocasionalmente, un 30% expresa que frecuentemente y el 15% expresa que siempre mantienen buena relación con las normas grupales, lo que evidencia que se debe aumentar la relación de normas grupales en el trabajo por parte del personal en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Tabla 10. Resultados a P5. Le parece adecuado el entrenamiento de los equipos de trabajo para el logro de objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	4	20,0	20,0	20,0
	Ocasionalmente	3	15,0	15,0	35,0
	Frecuentemente	7	35,0	35,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

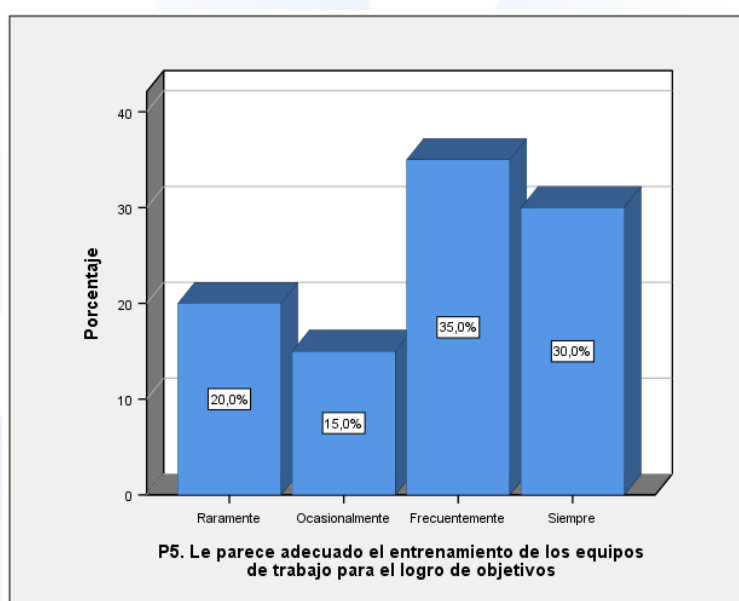


Figura 8. Resultados a P5. Le parece adecuado el entrenamiento de los equipos de trabajo para el logro de objetivos.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados evidencian que en relación a si le parece adecuado el entrenamiento de los equipos de trabajo para el logro de objetivos, el 20% manifiesta que raramente, el 15% afirma que ocasionalmente, un 35% expresa que frecuentemente y el 30% expresa que siempre le parece adecuado el entrenamiento de los equipos, lo que nos da a conocer que si hay predisposición positiva un adecuado entrenamiento en equipo para un eficiente resultado.

Tabla 11. Resultados a P6. La retroalimentación en los equipos de trabajo fomenta la mejora continua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	7	35,0	35,0	35,0
	Ocasionalmente	6	30,0	30,0	65,0
	Frecuentemente	5	25,0	25,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

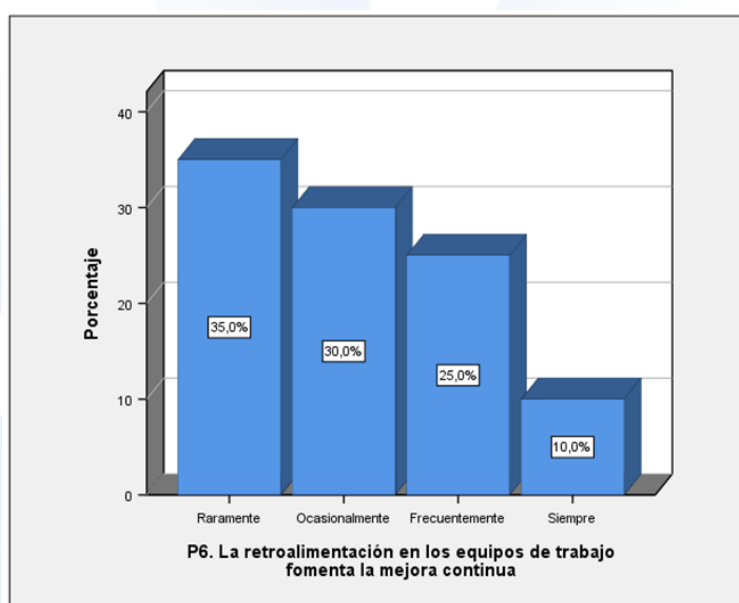


Figura 9. Resultados a P6. La retroalimentación en los equipos de trabajo fomenta la mejora continua.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados exponen que en relación a la retroalimentación en los equipos de trabajo fomenta la mejora continua, el 35% manifiesta que raramente, el 30% afirma que ocasionalmente, un 25% expresa que frecuentemente y el 10% afirma que siempre la retroalimentación es buena para la mejora continua, lo que nos da a conocer que se debe corregir la retroalimentación de trabajos en equipo dentro de la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Tabla 12. Resultados a P7. Los trabajos en equipo son realizados por las personas mejor calificadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	2	10,0	10,0	10,0
	Ocasionalmente	7	35,0	35,0	45,0
	Frecuentemente	6	30,0	30,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

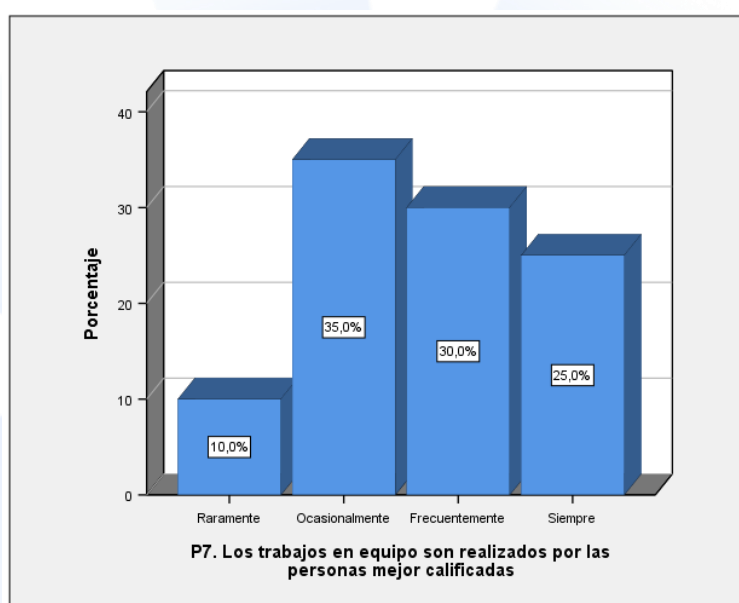


Figura 10. Resultados a P7. Los trabajos en equipo son realizados por las personas mejor calificadas.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados indican que en relación a si los trabajos en equipo son realizados por las personas mejor calificadas, el 20% manifiesta que raramente, el 35% afirma que ocasionalmente, un 30% expresa que frecuentemente y el 15% expresa que siempre los trabajos lo realizan personal calificado, lo que evidencia que se debe establecer que los trabajos sean realizados por personal calificado dentro de la empresa Inversiones Milenium.

Tabla 13. Resultados a P8. Los miembros de los equipos de trabajo manifiestan su compromiso con la eficiencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	5	25,0	25,0	25,0
	Ocasionalmente	8	40,0	40,0	65,0
	Frecuentemente	4	20,0	20,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

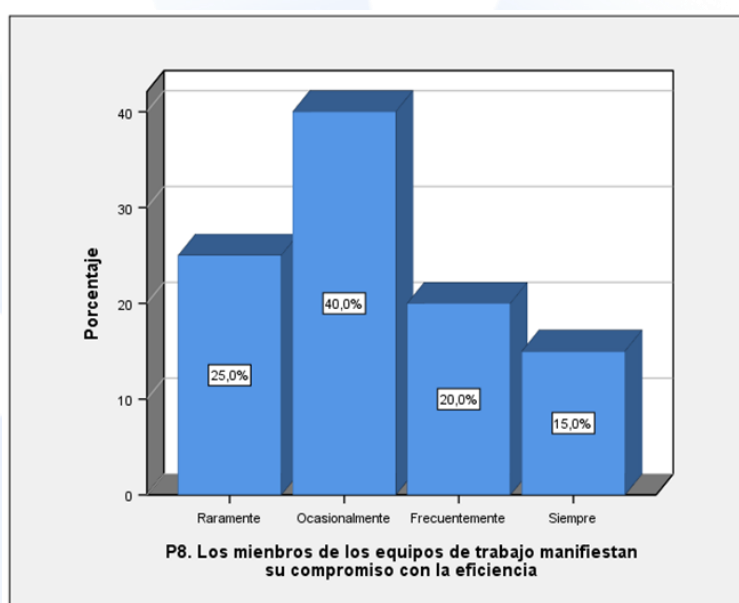


Figura 11. Resultados a P8. Los miembros de los equipos de trabajo manifiestan su compromiso con la eficiencia.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados detallan que en relación a los miembros de los equipos de trabajo manifiestan su compromiso con la eficiencia, el 25% manifiesta que raramente, el 40% afirma que ocasionalmente, un 20% expresa que frecuentemente y el 15% expresa que siempre los equipos de trabajo se comprometen a destacar su labor, lo que nos muestra que hay que aumentar el compromiso de los trabajadores para lograr eficiencia en la empresa.

Tabla 14. Resultados a P9. Se han cumplido a cabalidad la totalidad de trabajos asignados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	4	20,0	20,0	20,0
	Ocasionalmente	13	65,0	65,0	85,0
	Frecuentemente	2	10,0	10,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

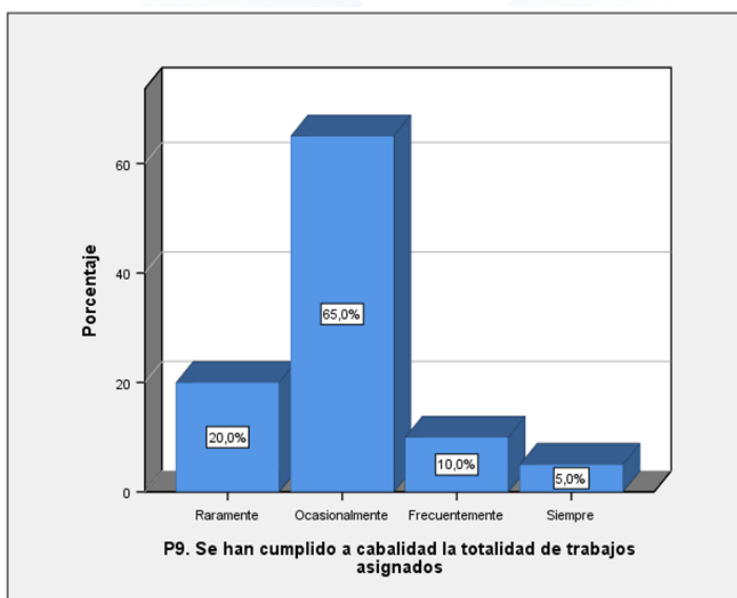


Figura 12. Resultados a P9. Se han cumplido a cabalidad la totalidad de trabajos asignados.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados expresan que en relación si se han cumplido a cabalidad la totalidad de trabajos asignados, el 20% manifiesta que raramente, el 65% afirma que ocasionalmente, un 10% expresa que frecuentemente y el 5% expresa que siempre se cumplen todas sus tareas asignadas, lo que evidencia que se debe mejorar, la eficiencia del personal sobre sus términos de labores dentro de la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Tabla 15. Resultados a P10. Resultados a P10. Se observan constantemente mejoras en los resultados de los equipos de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	3	15,0	15,0	15,0
	Ocasionalmente	7	35,0	35,0	50,0
	Frecuentemente	7	35,0	35,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

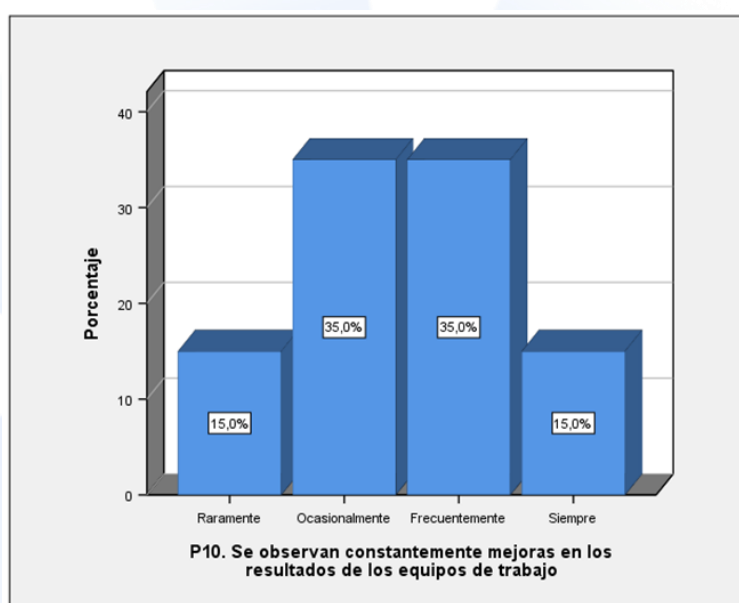


Figura 13. Resultados a P10. Se observan constantemente mejoras en los resultados de los equipos de trabajo.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados indican que en relación sobre si se observan constantemente mejoras en los resultados de los equipos de trabajo, el 15% manifiesta que raramente, el 35% afirma que ocasionalmente, un 35% expresa que frecuentemente y el 15% afirma que siempre hay mejoras en los resultados de trabajos en equipos, lo que nos indica que se debe reforzar el tema de mejoras dentro de los equipos para el personal de la empresa.

Tabla 16. Resultados a P11. Los niveles de compromiso con la empresa fueron satisfactorios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	6	30,0	30,0	30,0
	Ocasionalmente	5	25,0	25,0	55,0
	Frecuentemente	5	25,0	25,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

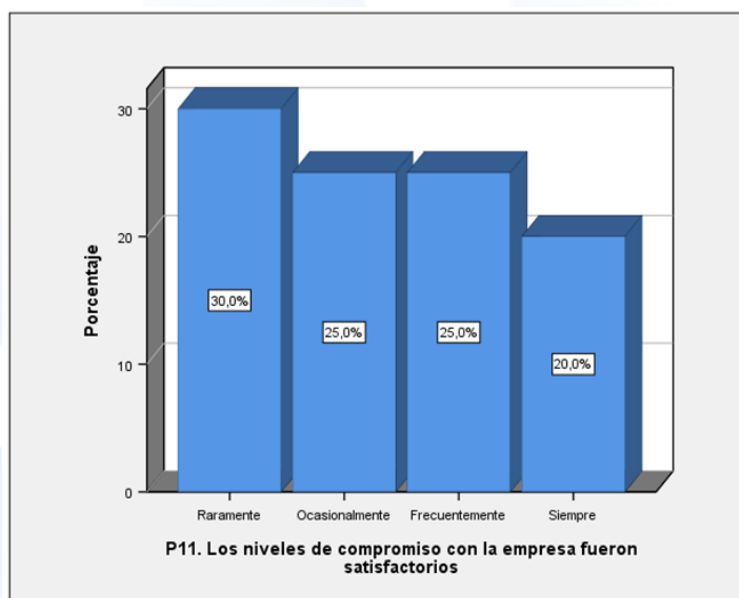


Figura 14. Resultados a P11. Los niveles de compromiso con la empresa fueron satisfactorios.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados muestran que en relación a los niveles de compromiso con la empresa fueron satisfactorios, el 30% manifiesta que raramente, el 25% afirma que ocasionalmente, un 20% expresa que frecuentemente y el 20% expresa que siempre se ha comprometido de manera óptima con la empresa., lo que nos indica que si hay predisposición del personal en comprometerse en términos satisfactorios hacia la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Tabla 17. Resultados a P12. La calidad de los resultados mejoró con referencia al periodo anterior.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	5	25,0	25,0	25,0
	Ocasionalmente	8	40,0	40,0	65,0
	Frecuentemente	2	10,0	10,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

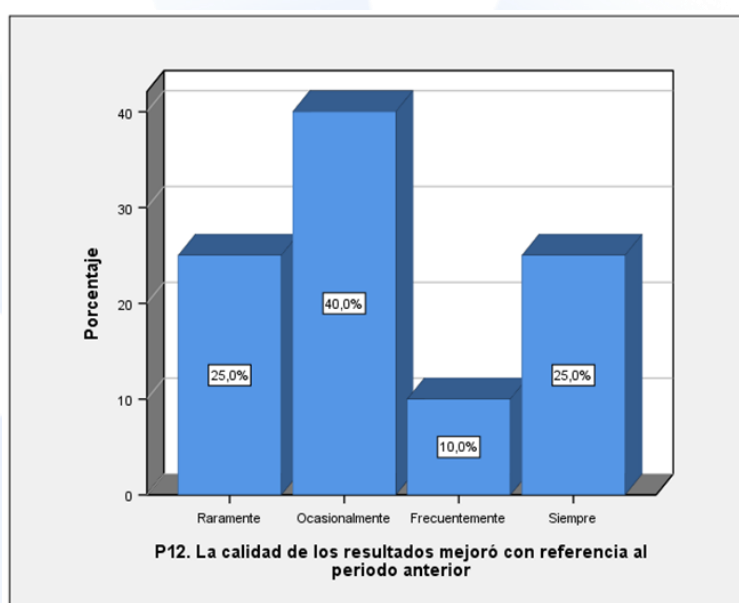


Figura 15. Resultados a P12. La calidad de los resultados mejoró con referencia al periodo anterior.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados muestran que en relación a la calidad de los resultados mejoró con referencia al periodo anterior, el 25% manifiesta que raramente, el 40% afirma que ocasionalmente, un 10% expresa que frecuentemente y el 25% expresa que siempre los resultados mejoraron al periodo anterior, lo que nos da a entender que si hay predisposición positiva por parte del personal a mejorar la calidad en resultados dentro de la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

3.1.2. De la Variable Clima organizacional

Para presentar los resultados de la variable clima organizacional, se procedió a elaborar un instrumento de recolección de datos conformado por 12 preguntas, con los cuales se recolectaron datos en referencia a los indicadores de la variable. Los ítems del cuestionario permiten al encuestado evaluar en la escala de 1 a 5 la percepción sobre la variable, teniendo la escala con las siguientes alternativas:

Tabla 18. Escala de Valoración utilizada en la encuesta para la variable 2

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

Fuente: Adaptado de Hernández y otros (2014), en 2019.

Luego de realizar el análisis estadístico descriptivo enfocado en todos los ítems del cuestionario, se presentan los resultados a continuación:

Tabla 19. Resultados a P13. He recibido el reconocimiento de mi supervisor cuando se logran los objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	6	30,0	30,0	30,0
	Ocasionalmente	4	20,0	20,0	50,0
	Frecuentemente	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

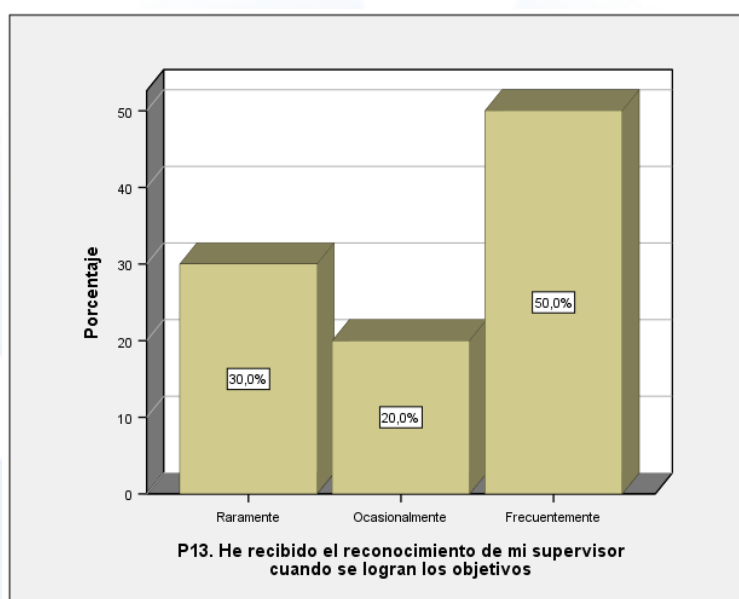


Figura 16. Resultados a P13. He recibido el reconocimiento de mi supervisor cuando se logran los objetivos.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados muestran que en relación a si han recibido el reconocimiento de su supervisor cuando se logran los objetivos, el 30% afirma que raramente, mientras que el 20% expresa que ocasionalmente recibió el reconocimiento y el 50% manifiestan que frecuentemente han recibido reconocimiento por el logro de los objetivos de parte del supervisor.

Tabla 20. Resultados a P14. La empresa me brinda un adecuado soporte económico por mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	8	40,0	40,0	40,0
	Ocasionalmente	4	20,0	20,0	60,0
	Frecuentemente	6	30,0	30,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

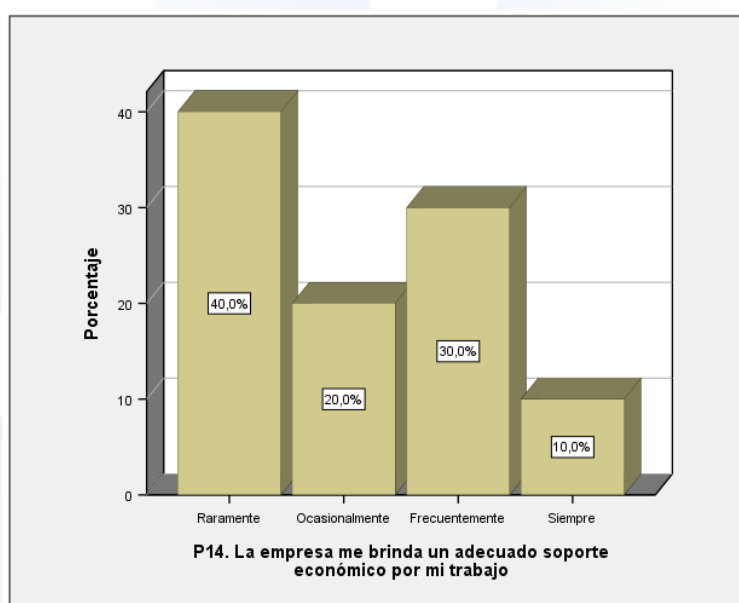


Figura 17. Resultados a P14. La empresa me brinda un adecuado soporte económico por mi trabajo.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

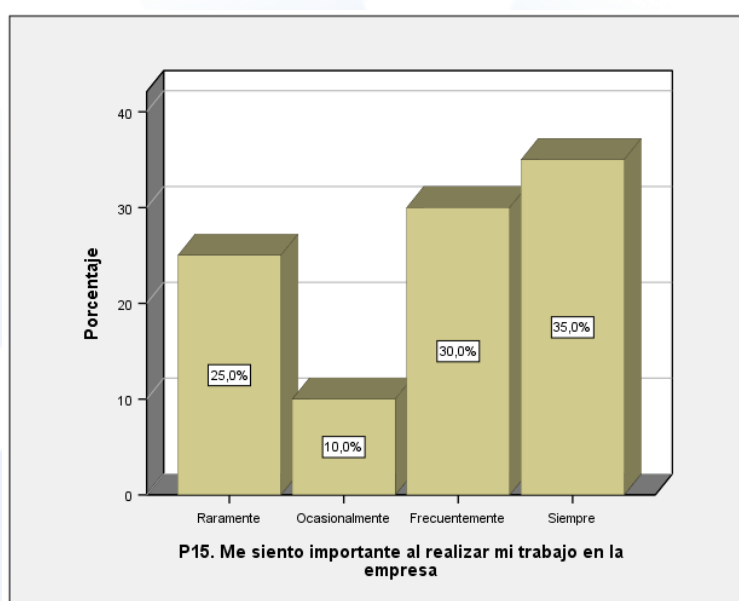
Interpretación:

Los resultados muestran que en relación a si la empresa le brinda un adecuado soporte económico por su trabajo, el 40% manifiesta que raramente, el 20% afirma que ocasionalmente, por otro lado, el 30% expresa que frecuentemente y el 10% expresa que siempre la empresa le brinda un adecuado soporte económico por su trabajo.

Tabla 21. Resultados a P15. Me siento importante al realizar mi trabajo en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	5	25,0	25,0	25,0
	Ocasionalmente	2	10,0	10,0	35,0
	Frecuentemente	6	30,0	30,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

**Figura 18. Resultados a P15. Me siento importante al realizar mi trabajo en la empresa.**

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados muestran que en relación a si los colaboradores se sienten importantes al realizar su trabajo en la empresa, el 25% manifiesta que raramente, el 10% afirma que ocasionalmente, por otro lado, el 30% expresa que frecuentemente y el 35% expresa que siempre se sienten importantes al realizar su trabajo en la empresa.

Tabla 22. Resultados a P16. Confío en los resultados que obtengo con mi trabajo en el cumplimiento de la misión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	7	35,0	35,0	35,0
	Ocasionalmente	4	20,0	20,0	55,0
	Frecuentemente	6	30,0	30,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

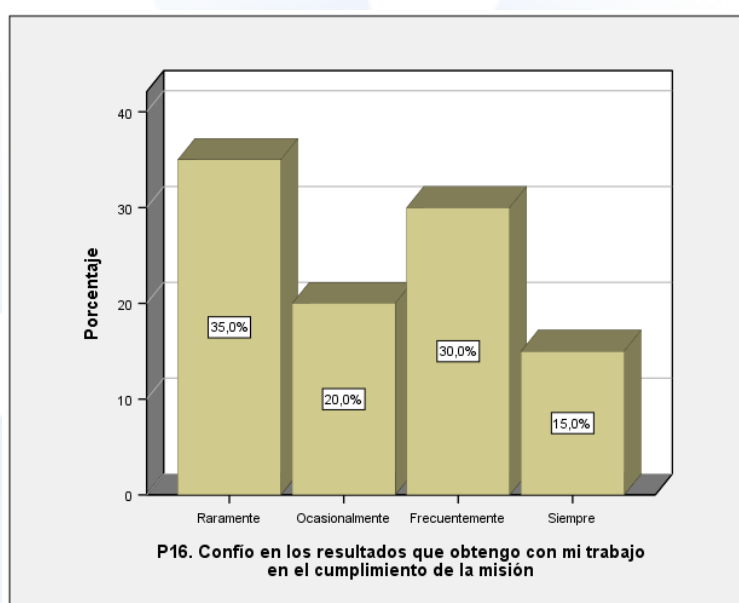


Figura 19. Resultados a P16. Confío en los resultados que obtengo con mi trabajo en el cumplimiento de la misión.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados muestran que en relación a si los colaboradores confían en los resultados que obtienen con su trabajo en el cumplimiento de la misión, el 35% manifiesta que raramente, el 20% afirma que ocasionalmente, por otro lado, el 30% expresa que frecuentemente y el 15% expresa que siempre confían en los resultados que obtienen con su trabajo en el cumplimiento de la misión.

Tabla 23. Resultados a P17. Considero apropiado el liderazgo participativo de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	5	25,0	25,0	25,0
	Ocasionalmente	4	20,0	20,0	45,0
	Frecuentemente	3	15,0	15,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

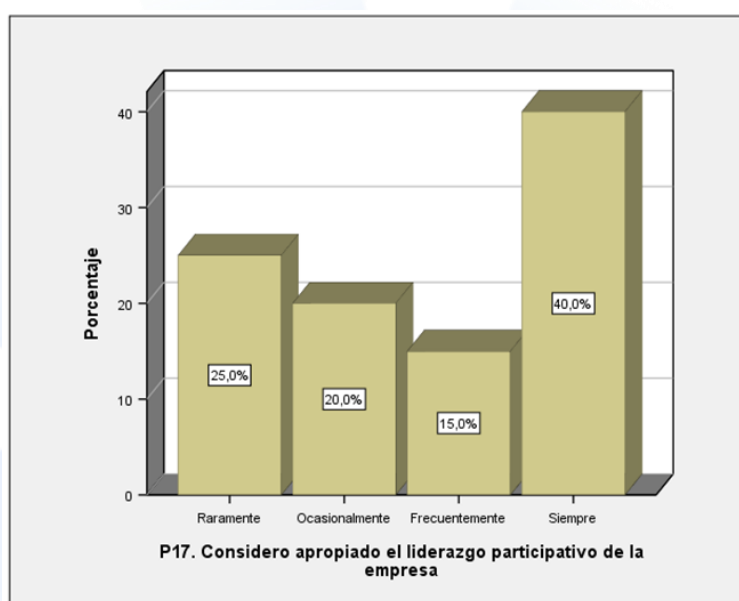


Figura 20. Resultados a P17. Considero apropiado el liderazgo participativo de la empresa.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados muestran que en relación a si considero apropiado el liderazgo participativo de la empresa, el 25% manifiesta que raramente, el 20% afirma que ocasionalmente, un 15% expresa que frecuentemente y el 40% expresa que siempre les parece apropiado el liderazgo para la participación en la empresa, lo que nos muestra que si hay predisposición positiva por parte del personal hacia las actividades de liderazgo dentro de la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Tabla 24. Resultados a P18. Los resultados que se obtienen por el liderazgo aplicado son satisfactorios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	4	20,0	20,0	20,0
	Ocasionalmente	2	10,0	10,0	30,0
	Frecuentemente	6	30,0	30,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

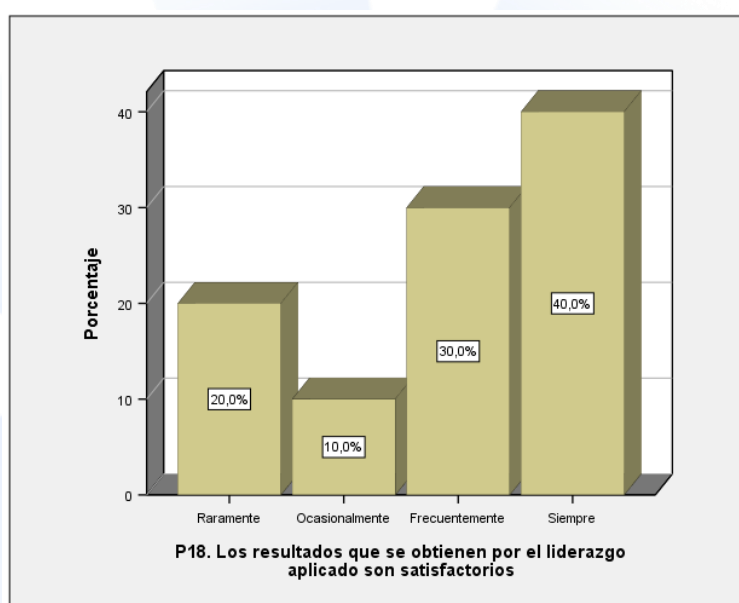


Figura 21. Resultados a P18. Los resultados que se obtienen por el liderazgo aplicado son satisfactorios.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados indican que en relación los resultados que se obtienen por el liderazgo aplicado son satisfactorios, el 20% manifiesta que raramente, el 10% afirma que ocasionalmente, un 30% expresa que frecuentemente y el 40% expresa que siempre se da buenos resultados cuando se aplica el buen liderazgo, lo que entendemos que si hay predisposición positiva del personal hacia los buenos resultados de un buen liderazgo dentro de la empresa.

Tabla 25. Resultados a P19. El líder de la empresa fomenta la mejora continua de la manera más óptima.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	5	25,0	25,0	25,0
	Ocasionalmente	8	40,0	40,0	65,0
	Frecuentemente	4	20,0	20,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

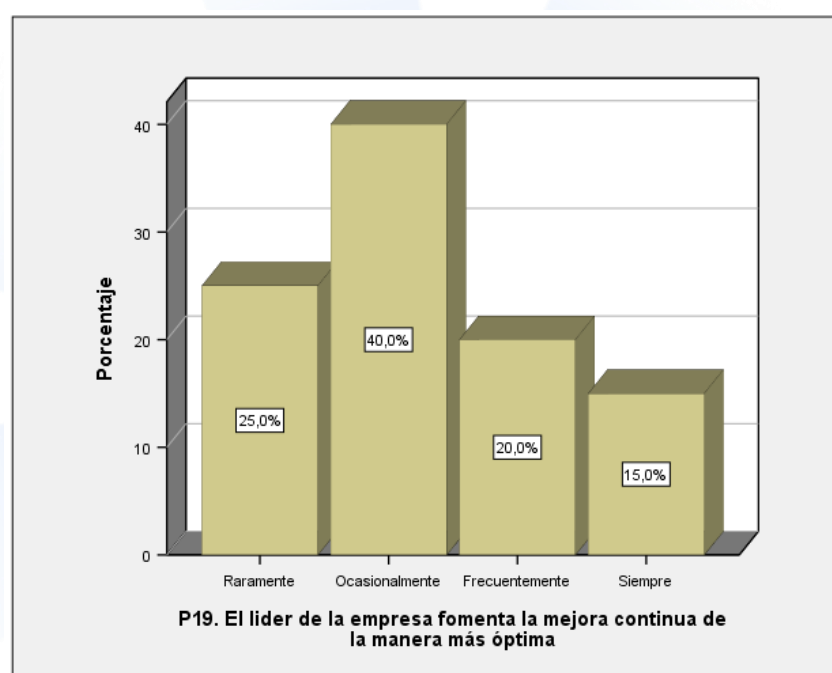


Figura 22. Resultados a P19. El líder de la empresa fomenta la mejora continua de la manera más óptima.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados expresan que en relación a si el líder de la empresa fomenta la mejora continua de la manera más óptima, el 25% manifiesta que raramente, el 40% afirma que ocasionalmente, un 20% expresa que frecuentemente y el 15% expresa que siempre la mejora en la empresa la genera el líder, lo que nos da a conocer que si hay que trabajar en la relación de líder para la mejora de la empresa.

Tabla 26. Resultados a P20. Siento que los mejores resultados se obtuvieron por la influencia del líder del equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	7	35,0	35,0	35,0
	Ocasionalmente	5	25,0	25,0	60,0
	Frecuentemente	5	25,0	25,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

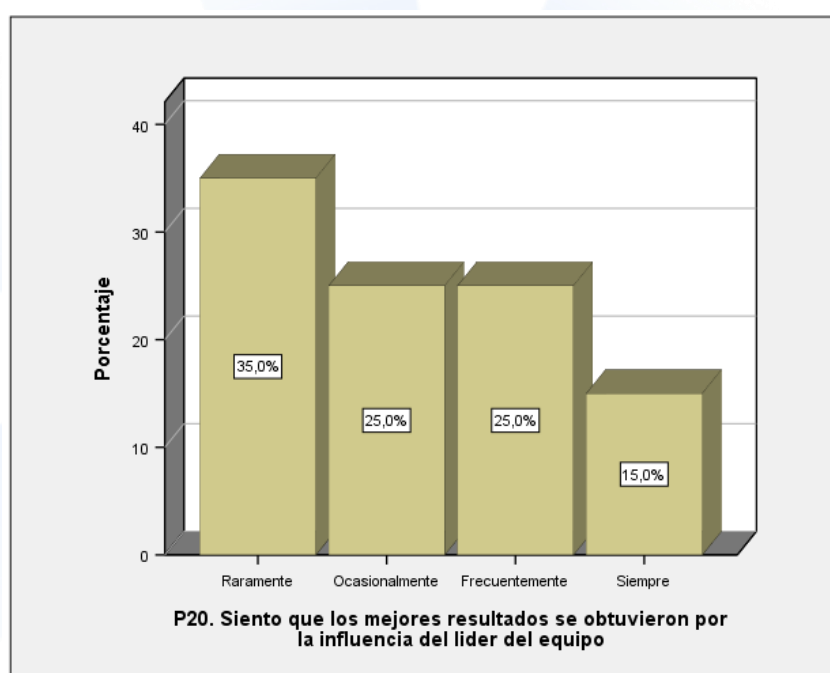


Figura 23. Resultados a P20. Siento que los mejores resultados se obtuvieron por la influencia del líder del equipo.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados muestran que en relación a si sienten que los mejores resultados se obtuvieron por la influencia del líder del equipo, el 35% manifiesta que raramente, el 25% afirma que ocasionalmente, un 25% expresa que frecuentemente y el 15% expresa que siempre hubo mejoras en los resultados con la influencia del líder, se debe mejorar en la manera de trabajar del líder.

Tabla 27. Resultados a P21. Son eficientes las comunicaciones sobre objetivos a corto plazo en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	4	20,0	20,0	20,0
	Ocasionalmente	4	20,0	20,0	40,0
	Frecuentemente	9	45,0	45,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

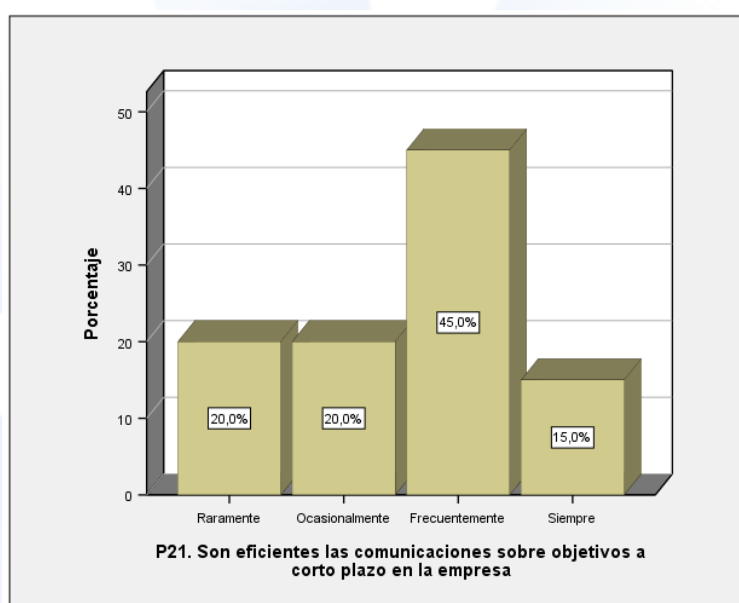


Figura 24. Resultados a P21. Son eficientes las comunicaciones sobre objetivos a corto plazo en la empresa.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados detallan que en relación a si son eficientes las comunicaciones sobre objetivos a corto plazo en la empresa, el 20% manifiesta que raramente, el 20% afirma que ocasionalmente, un 45% expresa que frecuentemente y el 15% expresa que siempre mantiene en alta estima las normas del grupo de trabajo, lo que podemos observar que se debe dar más énfasis en las comunicaciones de corto plazo en el personal para que tengan mayor eficiencia.

Tabla 28. Resultados a P22. Son adecuadas las informaciones de mi superior inmediato en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	7	35,0	35,0	35,0
	Ocasionalmente	5	25,0	25,0	60,0
	Frecuentemente	3	15,0	15,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

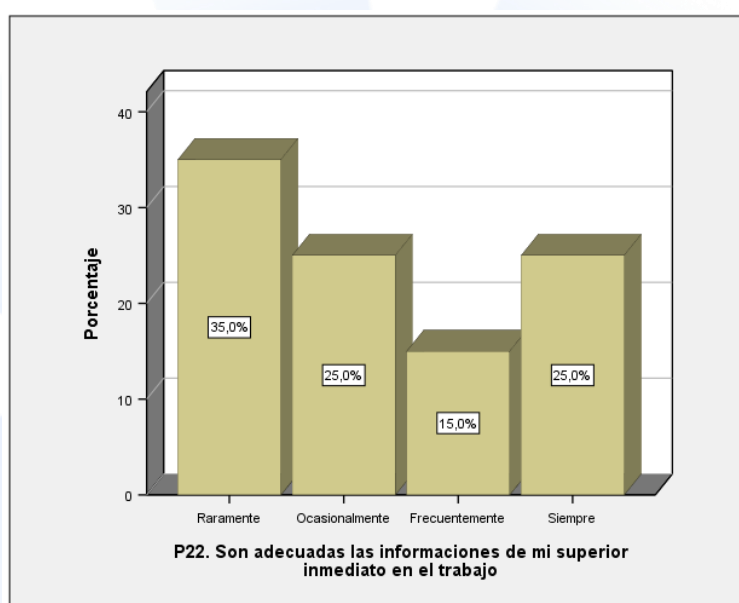


Figura 25. Resultados a P22. Son adecuadas las informaciones de mi superior inmediato en el trabajo.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados expresan en relación sobre, si son adecuadas las informaciones de mi superior inmediato en el trabajo, el 35% manifiesta que raramente, el 25% afirma que ocasionalmente, un 15% expresa que frecuentemente y el 25% expresa que siempre las informaciones de los superiores son adecuadas, lo que nos da a conocer que si hay predisposición positiva por parte de los superiores en dar información clara al personal dentro de la empresa.

Tabla 29. Resultados a P23. Comparto apropiadamente la información con mis compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	7	35,0	35,0	35,0
	Ocasionalmente	3	15,0	15,0	50,0
	Frecuentemente	4	20,0	20,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

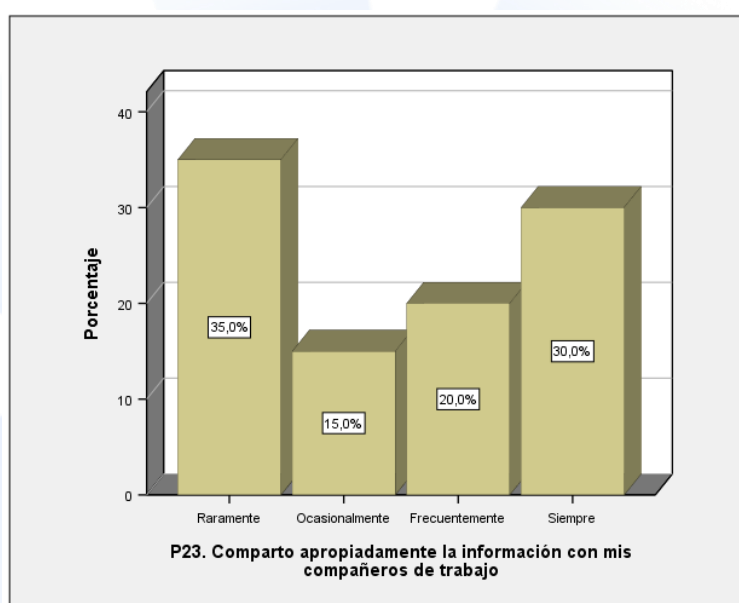


Figura 26. Resultados a P23. Comparto apropiadamente la información con mis compañeros de trabajo.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados indican que en relación a si comparto apropiadamente la información con mis compañeros de trabajo, el 35% manifiesta que raramente, el 15% afirma que ocasionalmente, un 20% expresa que frecuentemente y el 30% expresa que siempre se comparte información adecuada en el trabajo, lo que podemos observar que si hay predisposición positiva por parte del personal sobre compartir información correcta con los compañeros de trabajo.

Tabla 30. Resultados a P24. Siempre muestro información clara sobre mi desempeño con mis compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	5	25,0	25,0	25,0
	Ocasionalmente	7	35,0	35,0	60,0
	Frecuentemente	3	15,0	15,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

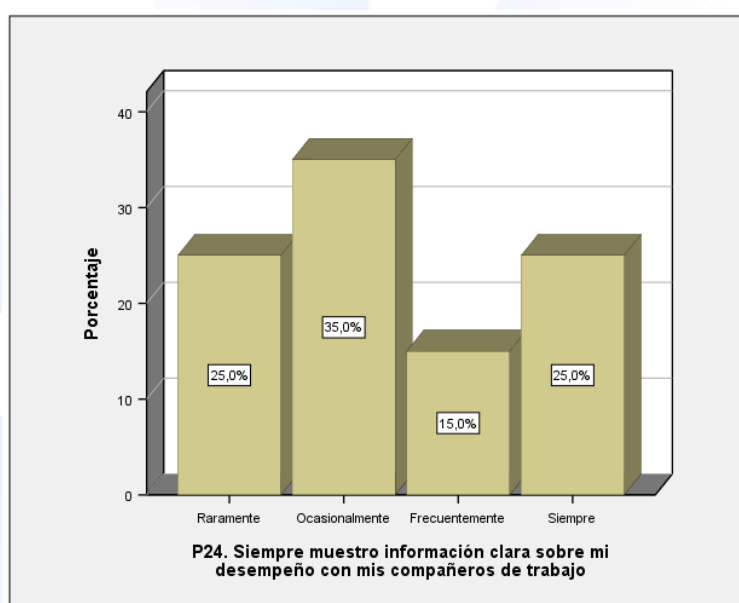


Figura 27. Resultados a P24. Siempre muestro información clara sobre mi desempeño con mis compañeros de trabajo.

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Los resultados evidencian que en relación a si siempre muestro información clara sobre mi desempeño con mis compañeros de trabajo, el 25% manifiesta que raramente, el 35% afirma que ocasionalmente, un 15% expresa que frecuentemente y el 25% expresan que siempre dan la información correcta sobre sus labores, lo que podemos observar que el personal tiene predisposición positiva sobre sus labores y la información que tiene que entregar a los encargados.

3.2. Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad se contempló:

H0: “la variable tiene distribución normal”

H1: “la variable no tiene distribución normal”

Estadístico de contraste: “Normalidad de *Shapiro - Wilk* (muestra menor de 50 datos)”

Indicador de decisión: “significancia > 0.05 (5%) se acepta H0”

Tabla 31. Prueba de normalidad

	muestra	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Relaciones Interpersonales	muestra	,657	12	,072
	muestra	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	muestra	,698	12	,091

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Interpretación:

Luego del análisis se observa que ambas variables muestran significancias mayores a 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis “los datos tienen comportamiento normal”.

3.3. Contratación de las Hipótesis

Los contrastes de las hipótesis tuvieron en cuenta dos tipos de hipótesis: “la hipótesis de investigación y la hipótesis nula”, los cuales se presentan estadísticamente:

✓ **Hi (Hipótesis de la investigación):**

“Afirma que existe algún grado de relación o asociación e influencia entre las dos variables”.

✓ **Ho (Hipótesis Nula)**

“Representa la afirmación de que no existe asociación o influencia entre las dos variables estudiadas”.

En el análisis se utilizaron los siguientes parámetros o indicadores

Indicador de contraste: “Coeficiente de Correlación de Pearson (r)”.

Indicador de decisión: “significancia bilateral p -value $\leq 5\%$ (0.05)”.

3.3.1. Contraste de la Hipótesis general

Hipótesis General: “Las Relaciones Interpersonales influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe influencia directa y significativa entre las Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.

$$H_i = r > 0$$

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe influencia directa y significativa entre las Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.

$$H_o = r \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.26 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 32. Matriz de correlaciones de la hipótesis general

		Relaciones Interpersonales	Clima Organizacional
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	1	,787**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,787**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.26, 2019

La correlación encontrada es positiva alta ($0.787 = 78.7\%$), con una significancia de 0.000 por lo tanto se considera aprobada la Hipótesis General y se rechaza la hipótesis nula.

3.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1

H. E 1: “Las Estrategias de Socialización y Motivación influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi). “Existe influencia directa y significativa entre las Estrategias de Socialización y Motivación y el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”. $H_i = r > 0$

Hipótesis Nula (Ho). “No existe influencia directa y significativa entre las Estrategias de Socialización y Motivación y el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”. $H_o = r \leq 0$

Con los siguientes resultados:

Tabla 33. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1

		Estrategias de Socialización y Motivación	Clima Organizacional
Estrategias de Socialización y Motivación	Correlación de Pearson	1	,637**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	20	20
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,637**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.26, 2019

La correlación determinada es positiva media ($0,637 = 63.7\%$) con una significancia de 0.003 por lo tanto se considera aprobada la Hipótesis Específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2

H. E 2: “El Trabajo en Equipo influye directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi). “Existe influencia directa y significativa entre el Trabajo en Equipo y el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”. $H_i = r > 0$

Hipótesis Nula (Ho). “No existe influencia directa y significativa entre el Trabajo en Equipo y el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”. $H_o = r \leq 0$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.26 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 34. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2

		Trabajo en Equipo	Clima Organizacional
Trabajo en Equipo	Correlación de Pearson	1	,685**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,685**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.26, 2019

La correlación en contratada es positiva media (0,685 = 68.5%) con una significancia de 0.001 por lo tanto se considera aprobada la Hipótesis Especifica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3

H. E 3: “Los Resultados de Desempeño influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi). “Existe influencia directa y significativa entre los Resultados de Desempeño y el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”. $H_i = r > 0$

Hipótesis Nula (Ho). “No existe influencia directa y significativa entre los Resultados de Desempeño y el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”. $H_o = r \leq 0$

Los resultados del análisis fueron:

Tabla 35. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3

		Resultados de Desempeño	Clima Organizacional
Resultados de Desempeño	Correlación de Pearson	1	,687**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,687**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.26, 2019

La correlación en contratada es positiva media (0,687 = 68.7%) con una significancia de 0.001 por lo tanto se considera aprobada la Hipótesis Especifica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio fue “Determinar la influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”, en la búsqueda de los resultados se procedieron con los métodos apropiados de investigación y la conducta ética en los resultados.

Los resultados de la prueba de hipótesis analizada mediante las correlaciones bivariadas de Pearson, para las hipótesis planteadas en la investigación han logrado exponer que existe relación positiva moderada a alta demostrando la coherencia de la investigación y los resultados obtenidos en ella.

Con respecto a la hipótesis general: “Las Relaciones Interpersonales influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”, se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de 0,787 (78.7%) con un nivel de significancia bilateral de 0,000, éste resultado es válido debido a que el error es menor al aceptable de 0,05 (5%) lo cual indica que la

correlación es alta, aceptándose la hipótesis general de investigación y rechazando la hipótesis nula.

Con respecto a la hipótesis específica 1 de la investigación “Las Estrategias de Socialización y Motivación influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”, el resultado fue favorable a la investigación en niveles de 0.637, con un nivel de significancia bilateral de 0,001 que justifica la aceptación de la hipótesis específica 1.

Con respecto a la hipótesis específica 2 de la investigación “El Trabajo en Equipo influye directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”, el resultado fue favorable a la investigación en niveles de 0.0685, con un nivel de significancia bilateral de 0,001 que justifica la aceptación de la hipótesis específica 2.

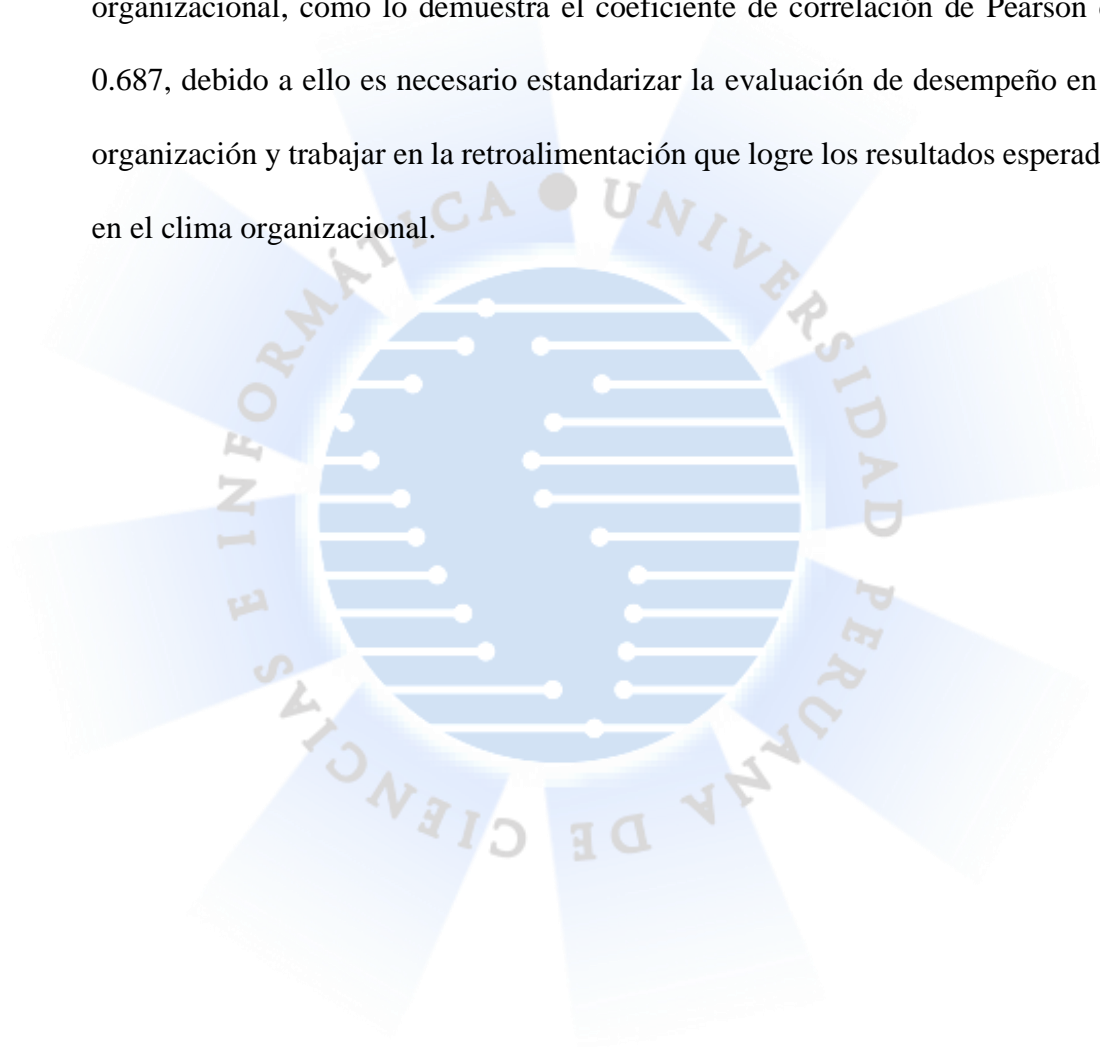
Con respecto a la hipótesis específica 3 de la investigación “Los Resultados de Desempeño influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”, el resultado fue favorable a la investigación en niveles de 0.687, con un nivel de significancia bilateral de 0,001 que justifica la aceptación de la hipótesis específica.

Los resultados obtenidos en la investigación son similares a los obtenidos por Huamaní (2015) que analizó una muestra de 60 trabajadores, concluyendo que en el clima organizacional influyen los estilos de liderazgo, la comunicación y la motivación. Además de Pérez (2015) que analizó 108 colaboradores concluyendo que existe un nivel medio o moderado de correlación positiva.

V. CONCLUSIONES

- 1) Un efectivo tratamiento de las relaciones interpersonales influye significativamente en el clima organizacional, toda vez, que se pudo determinar con el coeficiente de correlación de Pearson de 0.787 que existe una correlación significativa moderada alta entre las variables, por lo que es necesario tomar las acciones correctivas necesarias en referencia a las relaciones interpersonales para obtener mejoras importantes en el clima organizacional de la empresa.
- 2) Las estrategias de socialización y motivación influyen de manera significativa en el clima organizacional, como lo demuestra el coeficiente de correlación de Pearson de 0.637, existe una correlación moderada entre las variables, por lo que se deben aplicar las estrategias necesarias sobre la socialización y la motivación laboral en la empresa para obtener mejoras importantes en relación al clima organizacional.

- 3) El trabajo en equipo influye positivamente en el clima organizacional, como lo demuestra el coeficiente de correlación de Pearson de 0.685, por ello la empresa debe poner especial atención en organizar adecuadamente los equipos de trabajo para lograr mejoras en el clima organizacional en el mediano plazo.
- 4) Los resultados de desempeño influyen significativamente en el clima organizacional, como lo demuestra el coeficiente de correlación de Pearson de 0.687, debido a ello es necesario estandarizar la evaluación de desempeño en la organización y trabajar en la retroalimentación que logre los resultados esperados en el clima organizacional.



VI. RECOMENDACIONES

- 1) La gerencia de la empresa Milenium E.I.R.L debe tener en consideración los resultados de la presente investigación y generar un plan de relaciones interpersonales en la empresa que esté en concordancia con las consideraciones del estudio.
- 2) La gerencia de la empresa debe aplicar las estrategias de socialización para generar un ambiente más diplomático en la empresa, iniciar con la estrategia de supervisión con el cual hacer el seguimiento con un encargado del proceso y continuar con la estrategia de mentores para los colaboradores con el potencial de desarrollo en la empresa, con el que se pueda tener en claro y priorizar la misión de la empresa y de cada uno de los colaboradores.
- 3) La gerencia de la empresa debe fomentar el desarrollo del trabajo en equipo formal en la organización, desarrollando los equipos de trabajo autodirigidos con autonomía y libertad para el logro del objetivo, así mismo, contemplar el desarrollo de equipos de trabajo para resolución de problemas potenciales en las

jornadas laborales y de equipos virtuales para el desarrollo de actividades que se puedan realizar en el marco tecnológico.

- 4) La gerencia debe implementar procesos de evaluación de desempeño periódico sobre los colaboradores y los equipos de trabajo de la empresa, sobre todo aplicando la evaluación 360 grados, donde se pueda medir de manera integral las competencias de los colaboradores de la empresa brindando la respectiva retroalimentación al personal para que pueda mejorar su desempeño y sobre todo su comportamiento en la organización.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato I (1999) en su libro “Administración de recursos humanos” quinta edición, noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill. Santafé de Bogotá Colombia.
- Chiavenato, I. (1992). Introducción a la Teoría General de la Administración. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Anzola, M. O. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.
- Brunet, (2011), en su obra, “El clima de trabajo en las organizaciones”. Trillas, México.
- Brow, W. y Moberg, D. (1990). Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral – Limusa, México.
- Maslow A. (1991). Motivación y Personalidad- Ediciones Diaz Santos, España.
- Herzberg, F. (1970). La Motivación - Teoría de Hyguese - Penguin Books. Tennessee.
- Vroom, V.H. (1964), Trabajo y motivación, John Wiley and Sons, Nueva York,
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Chiavenato, I. (2002). Administración de Recursos Humanos- McGraw – Hill, Colombia.
- Dubrin, A (2008) en su obra “Relaciones humanas, novena edición comportamiento humano en el trabajo, Pearson Educación, México.
- Lopez S, Dominguez M, Machado (2014) - Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo chorrillo, Universidad cristiana de panamá especializada en ciencias administrativas y tecnológicas vicerrectoría de investigación y postgrado- Panamá.

En:<http://investigacion.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2017/02/Las-Relaciones-Interpersonales-y-su-influencia-en-el-Clima-Organizacional-del-Centro-Educatico-de-Nuevo-Chorrillo.pdf>

Rodríguez, v. (2004) Formas de comunicación. Departamento de Psicología Evolutiva y Didáctica. Facultad de Educación. Centro de Estudios de la Educación Superior (CEESA). Universidad Agraria de la Habana. Cuba.
Por:<https://www.uv.mx/personal/rdegasperin/files/2011/07/Antologia.Comunicacion-Unidad2.pdf>.

Peña (2004) en su obra “Desigualdad social y relaciones de trabajo” editorial (Ediciones Universidad de Salamanca”, España

Godio. J (2001), en su libro “Sociología del trabajo y política” Editorial (Atuel, S.A.), España.

Chiavenato, I (2009) en su obra “Gestión del talento humano”-, Mc Graw Hill, tercera edición, México.

Ibañez (2009), en su obra "Administración de Recursos Humanos en la Empresa" Primera Edición, San Marcos, Lima- Perú.

Ivancevich G y Konopaske D (2003), Organizaciones Comportamiento, Estructura y Procesos, McGraw – Hill, Colombia.

Katzenbach J.R y Smith D. K (1996) Sabiduría de los equipos. El desarrollo de la Organización de Alto Rendimiento. Diaz de Santo Madrid.

Faistein H (1997) La gestión de equipos eficaces, editorial (Ediciones Macchi)

Hoyle D, Dalton M, Wattz M (2006) Relaciones Humanas, Ediciones Paraninfo, España

Alles M (2002) en su obra “Gestión por competencias” –Editora, Granica S.A Alles, M. (primera edición), Argentina



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Dimensiones V1	
¿De qué manera las Relaciones Interpersonales influyen en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019?	Determinar la influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019.	Las Relaciones Interpersonales influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019.	Relaciones Interpersonales	1. Estrategias de Socialización y Motivación 2. Trabajo en Equipo. 3. Resultados de Desempeño	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva - Explicativa Diseño de la
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Dimensiones V2	Investigación:
1) ¿De qué manera las Estrategias de Socialización y Motivación influyen en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019?	1) Determinar la influencia de las Estrategias de Socialización y Motivación en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019.	1) Las Estrategias de Socialización y Motivación influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019.	Clima Organizacional	1. Motivación Laboral.	No experimental, Transeccional Población: 20 colaboradores La muestra a investigar lo

2) ¿De qué manera el Trabajo en Equipo influye en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019?	2) Determinar la influencia del Trabajo en Equipo en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019.	El Trabajo en Equipo influye directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019.		2. Liderazgo Organizacional.	conforman 20 colaboradores. Instrumento: cuestionario.
3) ¿De qué manera los Resultados de Desempeño influyen en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019?	3) Determinar la influencia de los Resultados de Desempeño en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019.	3) Los Resultados de Desempeño influyen directa y significativamente en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019.		3. Estrategia de Comunicación.	Contrastación de hipótesis con el SPSS v.26.

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Estimados colaboradores (as), se presenta el cuestionario para el estudio: “**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA INVERSIONES MILENIUM E.I.R.L, 2019**”. Para lo cual se solicita su imparcialidad y veracidad, los datos serán anónimos. Marque la alternativa que considere pertinente de acuerdo a:

Escala de Codificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Edad:..... Género: M () F ()

Sobre la variable: Relaciones Interpersonales

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P1. Las estrategias de socialización de la empresa son efectivas para todo el personal					
P2. Siempre participa activamente en la socialización de cambios comportamentales					
P3. Se siente motivado constantemente con el aprendizaje de nuevas tareas					
P4. Mantiene en alta estima las normas del grupo de trabajo					
P5. Le parece adecuado el entrenamiento de los equipos de trabajo para el logro de objetivos					
P6. La retroalimentación en los equipos de trabajo fomenta la mejora continua					
P7. Los trabajos en equipo son realizados por las personas mejor calificadas					
P8. Los miembros de los equipos de trabajo manifiestan su compromiso con la eficiencia					
P9. Se han cumplido a cabalidad la totalidad de trabajos asignados					
P10. Se observan constantemente mejoras en los resultados de los equipos de trabajo					
P11. Los niveles de compromiso con la empresa fueron satisfactorios					
P12. La calidad de los resultados mejoró con referencia al periodo anterior					

Sobre la variable: Clima Organizacional

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P13. He recibido el reconocimiento de mi supervisor cuando se logran los objetivos					
P14. La empresa me brinda un adecuado soporte económico por mi trabajo					
P15. Me siento importante al realizar mi trabajo en la empresa					
P16. Confío en los resultados que obtengo con mi trabajo en el cumplimiento de la misión					
P17. Considero apropiado el liderazgo participativo de la empresa					
P18. Los resultados que se obtienen por el liderazgo aplicado son satisfactorios					
P19. El líder de la empresa fomenta la mejora continua de la manera más óptima					
P20. Siento que los mejores resultados se obtuvieron por la influencia del líder del equipo					
P21. Son eficientes las comunicaciones sobre objetivos a corto plazo en la empresa					
P22. Son adecuadas las informaciones de mi superior inmediato en el trabajo					
P23. Comparto apropiadamente la información con mis compañeros de trabajo					
P24. Siempre muestro información clara sobre mi desempeño con mis compañeros de trabajo					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 3. Base de datos

	Relaciones Interpersonales												Clima Organizacional											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Participante 1	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	5	2	2	2
Participante 2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	2	4	3	5	5	4	4	3	4	5
Participante 3	4	4	4	2	4	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5	2	5
Participante 4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	2	5	3	3	4	5	5	2	5
Participante 5	4	5	3	2	3	2	5	2	2	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	2	3	3
Participante 6	4	3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	3	4	2	5	2	5	4	3	5	2	3	2	3
Participante 7	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	2	4	4	5	4	4	4	3	2	3	2
Participante 8	3	5	3	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	4	3	2	2	2	4	4	2	4
Participante 9	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	5	5	3	2	4	2	5	3
Participante 10	5	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	5	3	4	3	2	3	3
Participante 11	4	3	2	5	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	5	2	2	4	3	2	4	3	4	2
Participante 12	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	5	5	5
Participante 13	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	3	4	2	4
Participante 14	2	5	5	2	2	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	2	2	4	5	4	4	4	3
Participante 15	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	5	5	5	2	2	2	2	5	4	2
Participante 16	5	4	2	3	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	5	2
Participante 17	2	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	3	4	2	4	2	5	5	3	3	4	2	2	4
Participante 18	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5
Participante 19	4	2	2	4	5	2	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3	5	5	3
Participante 20	3	2	3	4	2	2	2	2	4	4	2	2	3	2	3	4	2	5	2	3	4	2	5	3

Fuente: Encuesta en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L.

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

**LAS RELACIONES
INTERPERSONALES Y SU
INFLUENCIA EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA
EMPRESA INVERSIONES
MILENIUM E.I.R.L, 2019**

por Reyes Reyes, Felix Martin Benito & Ulloa Cainamari, Andrea Enma

Fecha de entrega: 30-nov-2020 04:25p.m. (UTC-0600)

Identificador de la entrega: 1460710010

Nombre del archivo: Tesis_Andrea_y_Martin_2020___30-11-2020.docx (6.1M)

Total de palabras: 20150

Total de caracteres: 109958

LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA INVERSIONES MILENIUM E.I.R.L, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	1%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	creativecommons.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	1%

9	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	1%
10	www.mileniumperu.com Fuente de Internet	1%
11	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	mileniumperu.com Fuente de Internet	<1%
13	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	ri.biblioteca.udo.edu.ve Fuente de Internet	<1%
15	productomedico.com Fuente de Internet	<1%
16	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
17	sanagustinintel.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
19	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
20	mellitec.com Fuente de Internet	<1%

21	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	<1 %
26	theraphysique.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
27	www.columbia.edu.py Fuente de Internet	<1 %
28	html.rincondelvago.com Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Universidad Católica de Santa	

	María Trabajo del estudiante	<1%
33	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
34	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
35	Submitted to Universidad Catolica Sedes Sapientiae Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: REYES REYES FELIX MARTIN BENITO
 DNI: 73338765 Correo electrónico: martinmarly03@gmail.com
 Domicilio: Av. Condovilla URB. EL OLIVAR Mz 1 Lt. 06
 Teléfono fijo: 5753722 Teléfono celular: 953955663

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios - Administración y Negocios

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

« LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA INVERSIONES MILENIUM EIRL,
2019 »

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) Tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito total.

() Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

() No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de
OCTUBRE de 2020.

Huella digital



[Firma]
Firma



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Ulloa Cainamani Andrea Enma
 DNI: 70035308 Correo electrónico: andreaulloa93@gmail.com
 Domicilio: Jr. Colombia Mz ULC 20 Asmt. 4 los Cedros
 Teléfono fijo: (01) 3817961 Teléfono celular: 932343901

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios/ Administración y Neg. Inter

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

"Las relaciones Interpersonales y su influencia en el
clima organizacional en la empresa Inversiones
Milenio EIRL, 2019"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de

octubre de 2020.


Firma

Huella digital



Anexo 6. Formato de Validación de Instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBÉN EDGAR
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:
"LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA INVERSIONES MILENIUM E.I.R.L., 2019"
 Autor del Instrumento: Bachilleres REYES REYES, FELIX MARTIN BENITO & ULLOA CAINAMARI, ANDREA ENMA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy Bueno

Lima, 10 de agosto del 2020.


 Mg. Rubén E. Hermoza
 Reg. CIP N° 16762
 Firma del Informante
 DNI: 4203740 Telf./Cel.: 941463983

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: MELGAREJO MENDOZA, PAULO CESAR

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA INVERSIONES MILENIUM E.I.R.L, 2019”

Autor del Instrumento: Bachilleres REYES REYES, FELIX MARTIN BENITO & ULLOA CAINAMARI, ANDREA ENMA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

90%

Lima, 10 de agosto del 2020.


Firma del Experto Informante
 DNI: 071069189 Telf./Cel.: 945380532

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: ESCALANTE CANO, ERIC JULIÁN
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:
"LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA INVERSIONES MILENIUM E.I.R.L, 2019"
 Autor del Instrumento: Bachilleres REYES REYES, FELIX MARTIN BENITO & ULLOA CAINAMARI, ANDREA ENMA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

90%

.....

Lima, 10 de agosto del 2020.



Firma del Experto Informante

DNI: 08472313 Telf./Cel.: 534 314669