

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE RELACIONES INDUSTRIALES



RELACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PLANTA DE LA EMPRESA
CAMAL FRIGORÍFICO DON GOYO S.A.C. AREQUIPA – 2020.

Tesis presentada por las Bachilleres:
CHUCTAYA PACCOTACYA JACKELINE Y
MENDOZA YANA ANA CECILIA; para optar el
Título Profesional de Licenciadas en Relaciones
Industriales.

Asesor:

Dr. José Luis Evangelista Aliaga.

AREQUIPA – PERÚ

2020

ÍNDICE

DEDICATORIAS	i
AGRADECIMIENTO	ii
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1. Descripción del Problema	1
1.1.2. Enunciado del problema	4
1.1.3. Interrogantes específicas	4
1.2. OBJETIVOS	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos	5
1.3. JUSTIFICACIÓN	5
1.4. HIPÓTESIS, VARIABLES E INDICADORES	7
1.4.1. Hipótesis general	7
1.4.2. Hipótesis Específicas	7
1.4.3. Operacionalización de Variables	9
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	11
2.1.1. A nivel internacional	11
2.1.2. A nivel nacional	14
2.1.3. A nivel regional	15

2.2. BASES TEORICAS	18
2.2.1. Relaciones Interpersonales	18
2.2.1.1. Factores que influyen en las Relaciones Interpersonales	21
2.2.1.2. Indicadores de Relaciones Interpersonales	23
2.2.2. Desempeño Laboral	29
2.2.2.1. Características del desempeño laboral	29
2.2.2.2. Elementos influyentes en el desempeño laboral	31
2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral	31
2.2.2.4. Las siete claves del desempeño	33
2.2.2.5. Indicadores del desempeño Laboral	37
CAPÍTULO III	40
3. DATOS DE LA EMPRESA	40
3.1. Razón Social	40
3.1.1. Ubicación Geográfica	41
3.1.2. Breve Reseña Histórica	42
3.1.3. Misión	43
3.1.4. Visión	43
3.1.5. Organigrama de la empresa	44
CAPÍTULO IV	45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
4.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	45
4.1.1 Tipo de investigación	45
4.1.2. Diseño de la Investigación	45
4.2. Población y Muestra	46
4.2. 1.Población	46
4.2.2. Muestra	47

4.3. Técnicas e instrumentos	48
4.3.1. Técnicas	48
4.3.2. Instrumentos	48
4.4. Estrategias de Recolección de Datos	49
CAPÍTULO V	50
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	50
5.1. Resultados de la variable Relaciones Interpersonales	51
5.2. Resultados de la variable Desempeño Laboral	61
5.3. Correlaciones	73
CONCLUSIONES	
SUGERENCIAS	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	
ANEXOS	

TABLA DE GRÁFICAS

TABLA 1: Autocontrol de las Relaciones Interpersonales.

TABLA 2: Empatía de las Relaciones Interpersonales.

TABLA 3: Tolerancia de las Relaciones Interpersonales.

TABLA 4: Trabajo en equipo de las Relaciones Interpersonales.

TABLA 5: Relaciones Interpersonales.

TABLA 6: Calidad de trabajo en el desempeño laboral.

TABLA 7: Eficiencia en el desempeño laboral.

TABLA 8: Asistencia y permanencia en el desempeño laboral.

TABLA 9: Organización en el desempeño laboral.

TABLA 10: Compromiso laboral en el desempeño laboral.

TABLA 11: Desempeño Laboral

TABLA 12 Chi cuadrado entre Relaciones Interpersonales y desempeño laboral.

DEDICATORIA

Para las personas que fueron mi apoyo en el proceso de mi formación universitaria “mi padre Rufo y mi madre Fortunata” quienes, con sus correcciones y esfuerzos, me dieron ese impulso fortalecedor para seguir adelante, a mis hermanos Jheny, Celia, Josué que son los mejores hermanos con sus consejos y palabras de aliento me supieron apoyar en los momentos de dificultad, mi pareja Sadat mi compañero de vida, mi hijo Adrianito razón principal del esfuerzo realizado día a día.

Jackeline Ch.

Dedico este trabajo primero a Dios por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mi Padre Bernardo por ser el pilar excepcional de mi vida, a mi Madre Erminia, a pesar de la distancia física, sé que está conmigo siempre y aunque nos faltaron muchísimas cosas por vivir juntas, este momento hubiera sido tan especial para ella, a mi hermana Lucero por ser el soporte fundamental a lo largo de mi vida.

Ana Cecilia M.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a nuestros padres, hermanos, docentes y amistades que nos dieron su apoyo incondicional para llegar a cabo nuestro trabajo de investigación.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en tiempos de pandemia a nivel mundial, es por este motivo que el área de Recursos Humanos tiene un papel fundamental para realizar innovaciones y grandes esfuerzos afrontando pérdidas económicas que repercuten en el recurso más valioso de las organizaciones a pesar de la coyuntura se realizó una reestructuración en la manera de realizar el trabajo optando por nuevas modalidades de trabajo que logren los resultados esperados por las organizaciones.

El objetivo principal de esta investigación es dar a conocer la importancia de la relación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C. por lo tanto es de vital importancia no descuidar aspectos fundamentales de las relaciones establecidas entre trabajadores y jefes al ser uno de los factores determinantes en el correcto desarrollo de una organización debido a partir de esta se verá reflejada en los resultados que desea obtener por parte de los empresarios.

El primer capítulo contiene el planteamiento Teórico, se menciona la situación y descripción del problema, seguido de la formulación de nuestra interrogante que centra la idea de nuestra investigación, el objetivo general y específicos que nos menciona que es lo que se desea conseguir con nuestra investigación además se cuenta con la justificación y la hipótesis que se relacionan con nuestro planteamiento y objetivos.

En el segundo capítulo contiene el marco teórico, con el desarrollo de los temas que es el sustento teórico de nuestra investigación, además que contiene los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y regional, además del desarrollo de las

variables que se manejan en la presente investigación, citando a connotados autores que tratan del tema en cuestión.

En el tercer capítulo se desarrolla los datos de la empresa en la que realizo la investigación datos como razón social, misión, visión, organigrama mencionando los datos importantes en el que se desenvuelve la empresa.

En el cuarto capítulo se desarrolla el Planteamiento Metodológico, con las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información, los instrumentos utilizados fueron la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, con una población de 200 trabajadores y una muestra de 87 trabajadores del área planta, haciendo uso de estrategias para reunir la información que nos permitió conocer los resultados, opiniones e ideas de los trabajadores.

En el quinto capítulo se desarrolló los resultados de nuestra investigación dando a conocer las tablas y figuras con la información de las respuestas brindadas por los trabajadores. Para finalizar, se da a conocer las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La relación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C. – Arequipa 2020.

1.1.1. Descripción del Problema

Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C. es una empresa peruana, prestigiosa que día a día se esmera por satisfacer las necesidades de las personas en la Región Sur y otros lugares del Perú, por lo que brinda el servicio de beneficio y faenamiento de ganado vacuno, ovino y porcino, venta de carnes y menudencias nacionales e importadas, almacén frigorífico entre otras actividades, se encuentra ubicada en la Vía de Evitamiento Esquina con 1ro.de Mayo s/n Alto Libertad, Cerro Colorado - Arequipa.

Como toda empresa Camal Frigorífico Don Goyo, está preocupada constantemente en el crecimiento y reconocimiento de los productos y servicios que ofrece. Cuenta con un total de 19 trabajadores administrativos, 87 trabajadores de planta beneficio, 38 trabajadores en sala de cortes, 18 trabajadores en tienda, 18 trabajadores de almacén, 20 trabajadores de mantenimiento, estos con horarios variados de acuerdo con cada área y a las funciones de la empresa.

Con relación a los trabajadores de la empresa, las relaciones interpersonales que se dan no son las adecuadas tanto entre compañeros de un mismo área y demás áreas no hay compañerismo, muchas veces surgen malos entendidos como intercambio de palabras ante una equivocación, generalmente surge entre los trabajadores con mayor permanencia en la empresa y el personal nuevo, todo lo anteriormente señalado genera rencillas y una relación tensa entre compañeros de trabajo, jefes de área y gerencia.

En cuanto al personal de “planta beneficio” muchos de los trabajadores se encuentran disconformes por la falta de preocupación del empleador referente a la renovación y entrega oportuna de los equipos de protección personal (EPP) como botas, guantes, cascos, alegando que están expuestos a riesgos de sufrir accidentes como cortes, golpes, caídas debido a que constantemente hacen uso de herramientas punzocortantes como cuchillos, sierras, machetes, chaira además de estar en contacto con animales como los vacunos y porcinos en la que se requiere uso de fuerza y podrían sufrir daños ante una reacción violenta por los animales.

Además, muchos de los trabajadores sienten que sus jefes de área principalmente en la de planta beneficio no les dan un trato amable, mencionando que en muchas oportunidades se dan acciones como la suspensión de sus celulares que son de suma importancia para mantener comunicación con los clientes, ante estas quejas por parte del trabajador a gerencia, el jefe de área alega que el trabajador esta distraído con el equipo descuidando sus actividades surgiendo una controversia que pocas veces se logra llegar a un acuerdo y solución del conflicto, en muchas ocasiones se queda en una simple queja por lo que los trabajadores se sienten desprotegidos por el empleador.

Asimismo, en todas las áreas de la empresa hay disconformidad con la falta de pago oportuno de la remuneración, muchos de los trabajadores que desarrollan funciones de menor responsabilidad tienen remuneraciones con más beneficios y los demás trabajadores consideran que debería ajustarse en base al logro de objetivos y grado de responsabilidad del puesto siendo estos aspectos que consideran que debería ser evaluado debido que están afectando seriamente en el compromiso y desempeño.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.?

1.1.3. Interrogantes específicas

- a. ¿Cómo son las relaciones interpersonales existentes entre los trabajadores de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.?
- b. ¿Cómo son las relaciones interpersonales en relación con el trabajo en equipo de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.?
- c. ¿Cómo es la relación de las relaciones interpersonales con la tolerancia de los trabajadores de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.?
- d. ¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.?
- e. ¿Cuáles son los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.?
- f. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la eficiencia de los trabajadores de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación de las relaciones Interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.

1.2.2. Objetivos específicos

- a. Identificar las relaciones interpersonales existentes de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.
- b. Determinar la relación de las relaciones interpersonales con el trabajo en equipo de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.
- c. Relacionar las relaciones interpersonales con el nivel de tolerancia de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.
- d. Conocer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.
- e. Determinar los factores que afectan el desempeño laboral en el área de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.
- f. Identificar el desempeño laboral con respecto a la calidad de trabajo que demuestran los trabajadores de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.
- g. Establecer la relación entre el desempeño laboral y la eficiencia de los trabajadores de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se enfocará en dar estudio la relación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, estos factores son determinantes para el correcto desarrollo de las empresas; el trato, las conductas, comportamientos de los miembros de un equipo de trabajo serán de gran influencia en cada uno de sus compañeros.

Así, el presente trabajo permitirá mostrar la importancia de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral cuán imprescindible es para que una empresa logre con los objetivos establecidos, además que se desea profundizar en el tema para la obtención de información sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, además de ofrecer un gran aporte para el empleador y los trabajadores que el crecimiento de la empresa depende de estos factores , ayudando a conseguir el logro de los objetivos establecidos por la empresa.

Los motivos que nos llevaron a investigar la relación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta se centran en dar la importancia a los recursos humanos y el desarrollo organizacional; estos factores se encuentran descuidados por el empleador. Pretendemos entonces resaltar el valor de las relaciones interpersonales que se dan entre los trabajadores, así como generar una modificación en la conducta y comportamiento por parte de gerencia, jefes inmediatos y trabajadores.

Es por ello que la presente investigación es de gran importancia para contribuir con la empresa debido a que se atenderá un problema principalmente en el área de planta además servirá como guía de futuras investigaciones que tengan como fin de investigación el mismo tema de estudio; mediante esta investigación se podrá proponer soluciones para la mejora en el aspecto de las relaciones interpersonales, el empleador podrá tomar acciones que estén vinculados con la mejora de las relaciones interpersonales, asimismo para el desempeño laboral de los trabajadores teniendo resultados favorables que permitan subsanar errores que tal vez no sean tomados en cuenta para el crecimiento organizacional.

1.4. HIPÓTESIS, VARIABLES E INDICADORES

1.4.1. Hipótesis general

Las Relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.

1.4.2. Hipótesis específicas

H1. No existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.

H2. Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.

Variables e indicadores

a. Variables

✓ **Variable X**

Relaciones interpersonales

✓ **Variable Y**

Desempeño laboral

b. Definición conceptual de las variables

Relaciones interpersonales

Son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen

un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana.

Desempeño laboral

El desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos de los trabajadores en la búsqueda de los objetivos relevantes para la organización y que pueden ser medidas en términos de las competencias de cada individuo y sus niveles de contribución a la empresa (Chiavenato, 2000 p. 359).

c. Indicadores

De la variable X: Relaciones Interpersonales

- ✓ Autocontrol
- ✓ Empatía
- ✓ Tolerancia
- ✓ Trabajo en equipo

De la variable Y: Desempeño Laboral

- ✓ Calidad de Trabajo
- ✓ Eficiencia
- ✓ Asistencia y Permanencia
- ✓ Organización
- ✓ Compromiso Laboral

1.4.3. Operacionalización de Variables

Variables	Indicadores	Encuesta	Ítems
Variable X Relaciones Interpersonales	Autocontrol	Sí No	1 a 14
	Empatía	Sí No	15 a la 27
	Tolerancia	Sí No	28 a la 41
	Trabajo en equipo	Sí No	42 a la 56
Variable Y Desempeño laboral	Calidad de Trabajo	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	1,2,3,4,5.
	Eficiencia	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	6, 7
	Asistencia y Permanencia	Siempre Casi siempre A veces	8, 9

		Casi nunca Nunca	
	Organización	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	10, 11
	Compromiso Laboral	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	12, 13

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Realizada la búsqueda de información a nivel Internacional Regional, Nacional referente a antecedentes de investigaciones realizadas relacionadas con el tema materia de la presente tesis, se tienen los siguientes resultados:

Beiza (2012), investigo: **“Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "creación Chaguaramos II"”**. La presente investigación tuvo como objetivo analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. Para ello se trabajó con una muestra de 13 docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación de Chaguaramos”, que representa el 59 por

ciento de la totalidad de la población. Para evaluar se utilizó el cuestionario, que estaba constituido por una escala de Likert para ambas variables con preguntas cerradas y respuestas cerradas, con posibilidad de cuatro alternativas (siempre, casi siempre, a veces y nunca),

En los resultados obtenidos se vio reflejado que trabajaban de forma individual más no colectiva, poca disposición al trabajo cooperativo y por ende no existía un ambiente de trabajo idóneo lo cual hacía que los aspectos negativos que intervienen en las relaciones interpersonales de los docentes en el ejercicio de sus funciones dentro del plantel se entorpezcan ; en conclusión que las relaciones interpersonales de la institución tenían que mejorar para que logre ser una herramienta que optimice el clima organizacional.

Juantá (2018). Investigo:” **Relaciones Interpersonales y atención al usuario,**”

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en el servicio al usuario en el Centro de Atención Permanente de la ciudad de Quetzaltenango. Se utilizó la población conformada por 25 colaboradores de ambos sexos y 35 usuarios, provenientes de áreas urbanas y rurales con diferentes grados de escolaridad. Para evaluar se aplicaron dos escalas de Likert; para ambos grupos, el primer instrumento dirigido a los trabajadores conformada por 25 preguntas que evalúan 7 factores (amabilidad, valores, comunicación interpersonal, conocimientos, emociones, armonía y rapidez en el servicio) se calificó cada uno con 4 puntos, para completar una nota máxima de 100 puntos.

La segunda escala de Likert se aplicó a los usuarios, con 17 preguntas en las que se evaluaron (disponibilidad del personal, paciencia, conocimiento, interés

genuino y satisfacción del usuario) se calificó cada uno con 4 puntos, dio como nota máxima 68 puntos.

Los resultados obtenidos en la investigación fueron que existe una codependencia entre las relaciones interpersonales de los colaboradores y la atención al usuario del Centro de Atención Permanente. Si las relaciones interpersonales son excelentes o deficientes, se reflejarán positiva o negativamente en la atención al usuario.

Benites y Tigua (2015). Investigaron: las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil. El objetivo de la presente investigación es valorar mediante talleres de integración el desempeño eficaz de las relaciones interpersonales para el mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. en el Período 2015. Es una investigación cualitativa que permitió explorar y entender el comportamiento humano y las razones de las autoridades y el personal administrativo en las relaciones interpersonales en el desempeño.

La muestra está conformada por 12 personas que pertenecen al grupo IMAR, para la recolectar los datos se utilizó una guía de observación y entrevista.

Los resultados obtenidos en la investigación fue que la mala relación interpersonal que mantiene el personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. y la predisposición arrojada en la entrevista a la apertura, más la carencia de talleres de integración.

2.1.2. A nivel nacional

Cieza (2013). Investigo: Las inadecuadas Relaciones Interpersonales entre los trabajadores de la gerencia de la red asistencial La Libertad del hospital Lazarte Echegaray. En la presente investigación se busca los factores sociales que influyen en las inadecuadas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la gerencia de la red asistencial La Libertad del hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo. La población de la investigación está conformada por los 79 trabajadores que laboran en la red asistencial, las técnicas utilizadas para la obtención de información son la observación no participante, la entrevista semiestructurada, entrevista estructurada.

Después de la aplicación de los instrumentos se obtuvo como resultado hay una inadecuada distribución de labores al personal, hay preferencias en cuanto a algunos de los trabajadores por parte de los jefes inmediatos de área lo cual genera fricciones y descontento en los demás compañeros de trabajo.

Valdez (2019). Investigo “relaciones interpersonales y habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa, 2018. Establecer la relación entre relaciones interpersonales y habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa, 2018.

Salazar (2018) investigo “Relaciones Interpersonales y desempeño laboral en la oficina registral RENIEC DEL CALLAO 2017”.

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal en la

Oficina Registral del RENIEC Callao, para ello trabajaron con una población de 29 trabajadores y una muestra no probabilística de la misma cantidad, para evaluar se utilizó como instrumento el cuestionario para las dos variables de estudio y una escala de percepción del desempeño laboral respondido por el jefe.

Por lo tanto, obtuvieron las siguientes conclusiones:

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal Oficina Registral del RENIEC del Callao. La relación fue positiva y fuerte.

Las relaciones interpersonales concluyen que la inclusión se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Oficina de Registral de la Reniec del Callao. La relación fue positiva y fuerte.

Las relaciones interpersonales concluyen que el trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Oficina de Registral de la Reniec del Callao. La relación fue positiva y fuerte.

2.1.3. A nivel regional

Gómez (2018) investigo “Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos educativos en la institución Carlos José Echavarry Osacar, Arequipa 2016”

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos educativos en la I.E. Carlos José Echavarry Osacar, Arequipa, para ello trabajaron con una muestra se considera no probabilística constituida por 20 docentes de la

institución educativa estatal, la técnica utilizada es la encuesta para ambas variables, cuyo instrumento fue el cuestionario, validado por criterio de jueces o expertos en Arequipa y comprobada la fiabilidad de los instrumentos por medio del Alfa de Crombach.

Por tanto, llegaron a las siguientes conclusiones:

La relación que existe entre las relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos educativos en la I.E. Carlos José Echavarry Osacar, Arequipa es evidente, pues el nivel de interacciones entre los docentes y la calidad de estos es regular, pues presentan valores teóricos como el respeto, la tolerancia, la escucha, presentan relaciones de amistad regulares, tienen percepciones regulares de sí mismos y de los demás así como un nivel de comunicación moderado, por lo tanto incide en el manejo de conflictos.

Los niveles de relaciones interpersonales que manejan los docentes de en la I.E. Carlos José Echavarry Osacar, Arequipa, luego de analizar los resultados, estadísticos y de hacer una discusión de los mismos se obtuvo como conclusión que están en un regular nivel 60%, pues los docentes presentan características de regulares niveles en sus relaciones como la comunicación, óptimas percepciones, además están dentro de un tipo de clasificación amistosa y laboral, los estilos de relación son pasivos, y algunos son manipuladores, defienden sus derechos sin utilizar la violencia, consideran que la personalidad es un pilar fundamental dentro de las interacciones y sobre todo son positivos en el ejercicio de la profesión docente.

La forma en que los docentes manejan los distintos conflictos que surgen dentro de las comisiones, las tareas escolares, el trabajo con los estudiantes, padres de familia, y otros del hecho educativo. Se identifican con el 70% de niveles regulares en el manejo de conflictos.

Díaz (2018) investigo “relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018”

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, para ello trabajaron con una población compuesta por 300 trabajadores: personal administrativo nombrado, contratado y personal CAS y una muestra de 174 personal administrativo nombrado, contratado y personal CAS de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. (Sede Rectorado)

Por tanto, llegaron a las siguientes conclusiones:

De los resultados de la presente investigación se ha logrado establecer que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales, siendo esta relación positiva en un nivel de correlación moderado, lo que permite establecer que el nivel de estrés laboral que posee el personal administrativo incide directamente en la manera en que estos establecen sus relaciones interpersonales entre compañeros y autoridades de esta casa superior de estudios

Colquehuanca y Humpire (2019) investigo “relaciones interpersonales y clima organizacional de los trabajadores del IREN SUR en el segundo trimestre del año 2019.

La presente investigación tiene como objetivo tuvo como objetivo principal analizar la situación actual de las Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional de los trabajadores del IREN SUR en el segundo trimestre del año 2019.

Para esta investigación se consideró un total de 71 trabajadores seleccionados de forma aleatoria, entre varones y damas que trabajan en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, IREN SUR, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a la muestra de la población estudiada y el instrumento utilizado fue el cuestionario, estructurado con opciones de respuestas múltiples, cerradas y la escala de Likert aplicada a la pregunta.

Los resultados indican que las Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional son regularmente desfavorables en los trabajadores del **IREN SUR** en el segundo trimestre del año 2019. Es decir, las Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional van de regulares a deficientes.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 Relaciones interpersonales

Son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un

papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana.

Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos. Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas pueden afectar a los costes, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de un negocio económico, contribuyen a subrayar su importancia.

Podemos mencionar que las relaciones interpersonales de acuerdo a las definiciones anteriormente señaladas, es la relación e interacción que se da entre las personas donde uno de los aspectos fundamentales es la comunicación debido a que nos permite compartir con las demás personas nuestros pensamientos, creencias, sentimientos e ideas es a través de esta que las personas fortalecen la relación con sus compañeros de trabajo, familiares y sociedad en general.

✓ **Efectos positivos**

Cuando los empleados entablan relaciones positivas con sus compañeros de trabajo, comienzan a sentirse conectados a la compañía, lo que en general aumenta los niveles de retención de empleados. Al mismo tiempo, las relaciones positivas y de amistad ayudan a que los empleados quieran venir al trabajo y se reduzcan los días por enfermedad. En los lugares de trabajo que se enfocan en proyectos en equipo y colaboración, las relaciones positivas aseguran que todos los empleados estén del mismo lado y permite al equipo trabajar más rápido.

Considerando que las relaciones interpersonales dentro de una empresa sean las correctas entre jefes, empleados y todos los que pertenecen a la empresa esta será atractiva para el cliente externo e interno; incrementando en el trabajador el deseo de permanecer y ser parte de la empresa por lo que se verá reflejado en la asistencia y permanencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

✓ **Efectos negativos**

Así como pasa cuando la gente interactúa en la vida, los problemas aparecen. De acuerdo con una encuesta del diario de economía de Washington, los gerentes pasan hasta 40% de su tiempo resolviendo conflictos en su lugar de trabajo. En los ambientes de trabajo donde los empleados están constantemente compitiendo unos contra otros, los casos de celos y traición son frecuentes. Mientras que la competencia sana puede ayudar a aumentar la productividad, las sensaciones negativas relacionadas con la competencia pueden disminuir la productividad, ya que los trabajadores menos exitosos se preocupan por su desempeño o se sienten deprimidos. En otros ambientes de trabajo, el aspecto social puede superar el deseo de productividad.

Se podría decir que las relaciones interpersonales son determinantes debido que estas podrían ser una barrera o impedimento para los empleados de una empresa muchas veces hay una competencia desleal cada uno vela por sus propios intereses y logros sin ser parte de un equipo de trabajo; ambiente en el que cada trabajador realiza sus funciones de

manera individualizada descuidando aspectos como el compañerismo se maneja una incorrecta relación con sus compañeros de trabajo.

2.2.1.1. Factores que influyen en las relaciones laborales

Las relaciones de trabajo adecuadas te ayudan a dirigir tu empresa de una manera eficiente. Puedes mantener la moral entre tus empleados con el tipo adecuado de relaciones laborales. Las relaciones laborales son más un arte que una ciencia, ya que equilibran una serie de factores para obtener la correcta relación entre capital y trabajo. Conocer los factores que afectan a las relaciones de trabajo te ayudará a calibrar adecuadamente esta relación.

✓ Comunicación

La comunicación actúa como un factor clave en las relaciones laborales. La comunicación bidireccional entre el trabajo y el capital permite a los trabajadores mantenerse plenamente informados de las expectativas del lugar de trabajo, así como de los cambios que les afectan. La administración debe tener conocimiento de los problemas que puedan surgir, en lugar de enterarse de las cosas después de haber llegado a un punto de crisis. De este modo, pueden abordar las cuestiones a tiempo y mantener los rumores, insinuaciones y la desinformación a un mínimo.

✓ **Los sindicatos**

Los sindicatos pueden afectar las relaciones laborales en una serie de complejas formas. Cuando un sindicato llega a un lugar de trabajo, las personas ya no negociarían por su cuenta. Por el contrario, están representados colectivamente por un tercero. Esto puede hacer que los empleados sientan que tienen más de una voz. También puede proporcionar un medio de arbitraje colectivo de los conflictos laborales. Los empleados también tienen un medio para registrar su descontento con partes de su trabajo a través del procedimiento de queja. Los sindicatos también pueden complicar las cosas al traer las preocupaciones de un tercer agente, es decir, el sindicato, en el proceso de negociación.

✓ **Salarios y beneficios**

Los salarios y beneficios son tal vez el factor más obvio que afecta las relaciones laborales. Mientras que los salarios y beneficios no hacen que las relaciones laborales funcionen mejor por sí solas, pueden ayudar a que los empleados se sientan más valorados. Pocas cosas son más frustrantes que trabajar por menos de lo que sientes que vales. Mantener los salarios y beneficios en línea con los estándares de la industria, o por encima de ellos, ayuda a mantener a raya el descontento de los trabajadores.

✓ **Ideología**

Cada compañía tiene una ideología, como parte de su cultura corporativa. Esta ideología necesariamente incluye un componente sobre cómo se relaciona la gestión con la mano de obra. La actitud que tiene una empresa hacia sus empleados y cómo trata con ellos, por ejemplo, si hay un mayor énfasis en recompensas o castigos, tiene necesariamente un efecto en las relaciones laborales.

Se podría mencionar que las relaciones laborales tiene una serie de factores que permiten que se dé correctamente ;el empleador y los trabajadores deben de mantener una comunicación que permita conocer al trabajador los objetivos y metas establecidas dando resultados óptimos, los sindicatos deben de interactuar velando los intereses del empleado evitando entrar en un conflicto con el empleador, por otro lado se menciona los salarios uno de los factores más importantes relacionado con el cumplimiento, equidad e igualdad con los trabajadores reconociendo el valor del trabajo realizado.

2.2.1.2. Indicadores de Relaciones Interpersonales

✓ **Autocontrol**

“El autocontrol se refiere a aquellos procedimientos de terapia cuyo objetivo es enseñar a la persona estrategias para controlar o modificar su propia conducta a través de distintas situaciones, con

el propósito de alcanzar metas a largo plazo” (Rehm, 1991, p. 655).

Se podría decir que el autocontrol es la capacidad de las personas de saber manejar sus acciones, pensamientos y principalmente su manera de actuar ante las situaciones que se le presente.

✓ **Tolerancia**

La tolerancia es entendida de diversas maneras. En ocasiones, se identifica con la simpatía por lo cultural o socialmente distinto. Otras veces, nos encontramos con quien la asimila a un “dejar estar” o “dejar hacer”, con referencia a creencias o prácticas que no se comparten y hasta disgustan o se desaprueban. Al tiempo, se habla de tolerancia como una virtud moral o cívica, como un principio de acción del Estado y hasta como un derecho; pero también hay quien considera la tolerancia como algo fuera de lugar en una sociedad liberal: por la condescendencia que supuestamente incorpora y que resultaría incompatible con un régimen basado en la igual libertad de todos los ciudadanos. No cabe duda de que el significado de la tolerancia es controvertido, de manera que una práctica orientada a articular conflictos resulta en sí misma conflictiva (Forst, 2013, p.2).

De acuerdo a la definición se puede concluir que la tolerancia está relacionada cuando una persona sobrelleva las situaciones

respetando el punto de vista de los demás a pesar de que no esté de acuerdo.

✓ **Empatía**

La Empatía es la percepción que tenemos sobre una persona con relación a lo que piensa, siente o hace considerando las emociones, necesidades y problemas para poder entender que es lo que sucede que origina sus reacciones, lo que piensa y lo que siente.

La empatía ayuda a fortalecer vínculos con la familia primordialmente, los amigos y la sociedad en su conjunto. Este estudio nace con la necesidad de comprender a las personas, sus pensamientos y sus acciones poniéndonos “en los zapatos de otros” para entender mejor a los mismos (Rivero, 2019, p.1).

Se podría entender que la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y opiniones de las demás personas, siendo comprensibles con su actuar esto nos permitirá fortalecer las relaciones entre personas.

• **Tipos de empatía**

Según (Rivero, 2019, p.6-7) Existen tres tipos de empatía:

- **Empatía Cognitiva:** Es la que se percibe cuando uno ve cómo son las cosas que ocurren y adopta la perspectiva del otro. Las personas con éste tipo de empatía las podemos encontrar en el ámbito organizacional o de la empresa. Un ejemplo de empatía cognitiva es la del líder que logra que sus trabajadores obtengan buenos resultados porque

consigue explicar las cosas de forma que le entiendan y eso hace que estén motivados.

También ejecutivos con gran empatía cognitiva, tienen puestos en el extranjero porque captan las normas de otra cultura con mayor rapidez.

- **Empatía Emocional:** Es la base de la compenetración y de la química, es sentir a la otra persona, hacerle ver que nos hacemos cargo de su situación.

Las personas que destacan en empatía emocional son buenos consejeros, maestros, profesores, tienen cargos de responsabilidad en la atención con el cliente y líderes de grupos que gracias a esa capacidad y tipo de empatía detectan las reacciones en los demás en el momento.

- **Preocupación empática:** Las personas con ésta empatía, sienten la preocupación, notan que los demás necesitan esa ayuda y se la ofrecen incondicional y espontáneamente.

Son aquellas personas que pertenecen a un grupo, una empresa o una comunidad, los que ayudan a los demás sin más y porque les agrada hacerlo cuando lo necesitan.

En base a la información anteriormente señalada se podría mencionar que la empatía se puede dar de diferentes maneras cada una con ciertas características que aportan en el bienestar de las personas, a nivel organizacional, emocional, preocupación empática las personas que practican estos tipos de empatía son sumamente grandes

aportantes para lograr beneficios en las organizaciones y la sociedad.

✓ **Trabajo en equipo**

En el trabajo en equipo, cada miembro aporta diversos tipos de conocimientos y habilidades que permite alcanzar resultados difíciles de lograr con el aporte individual (Bager, 2009, p. 122).

Para hacer una unificación del concepto de trabajo en equipo supone la disposición personal y la colaboración con otros para lograr objetivos comunes.

- **Los beneficios del trabajo en equipo**

Independientemente de las desventajas que pueda tener la colaboración de equipo, hay cientos de ventajas en su aplicación. No importa si tienes un pequeño emprendimiento o una gran empresa tecnológica: la imaginación, el poder de la creatividad y la eficiencia pueden multiplicarse al máximo cuando todos trabajan en sintonía.

De hecho, está confirmado por los expertos en recursos humanos que cuando se implementan políticas y características del trabajo en equipo:

Aumentan los niveles de productividad. Las tareas y proyectos se completan en un menor lapso de tiempo y con menos contratiempos.

Hay progreso a nivel personal. Los avances profesionales no solo se dan grupalmente, sino también a nivel personal. Cuando los empleados trabajan en equipo lo hacen de acuerdo a sus fortalezas y esto les permite sobresalir y demostrar sus capacidades.

Ocurre un salto en la creación de productos. Las lluvias de ideas, la sana competencia y el intercambio entre los compañeros de trabajo hacen que los empleados creen conceptos completamente innovadores, de esos que terminan siendo productos tan disruptivos como lo fue el iPod en el año 2001.

El ambiente es más relajado e informal. La colaboración en equipo rompe el hielo en la oficina. Los empleados comienzan a conocerse más y se involucran activamente tanto con sus compañeros de trabajo como con los valores de la empresa; lo que genera un entorno sano que tiene un impacto positivo en la comunicación empresarial.

En conclusión, los beneficios alcanzados por el trabajo en equipo permiten a cada miembro desarrollar al máximo sus capacidades y poder utilizarlas para aportar con sus ideas, innovando constantemente a pesar de que surjan diferencias estas son resueltas evitando entrar en conflicto, el trabajo en equipo es uno de los factores que desean ser implementados en todas las empresas porque es uno de los pilares fundamentales del desarrollo organizacional.

2.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos de los trabajadores en la búsqueda de los objetivos relevantes para la organización y que pueden ser medidas en términos de las competencias de cada individuo y sus niveles de contribución a la empresa (Chiavenato, 2000 p. 359).

Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización (García, 2001, p. 3).

El Desempeño Laboral “se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Bohórquez, 1995, p. 223).

Según mi punto de vista el desempeño laboral engloba diferentes actitudes que el trabajador debe desarrollar frente a diversas funciones del área de trabajo, con la finalidad de lograr un objetivo de manera eficiente; por ello podemos concluir que el desempeño laboral es importante porque contribuye en el adecuado funcionamiento de toda la organización.

2.2.2.1. Características del desempeño laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

✓ Adaptabilidad

Hace referencia a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

✓ Comunicación

Hace referencia a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo con el buen empleo de la terminología y a las necesidades del receptor. Al buen empleo de la gramática organizacional y estructura de comunicaciones.

✓ Iniciativa

Hace referencia a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

✓ Conocimientos

Hace referencia al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

✓ Trabajo en equipo

Hace referencia a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización,

contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

✓ **Desarrollo de talentos**

Hace referencia a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros (Flores, 2008, p. 89).

En conclusión, las características del desempeño laboral están relacionadas directamente con las habilidades, conocimientos que posee el trabajador para la ejecución de su trabajo y den como resultado el logro de los objetivos del puesto y de la organización. Asimismo, se podría decir que se utiliza fundamentalmente las habilidades blandas y duras.

2.2.2.2. Elementos influyentes en el desempeño laboral

El Desempeño laboral consta de varios factores, elementos, habilidades, característica o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona.

2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral

✓ **Satisfacción del Trabajo**

Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, la cual se encuentra

relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros (Davis y Newstrom, 1991, p. 203).

Podemos mencionar que la satisfacción del trabajo depende de diversos factores relacionados con la forma de realizar el trabajo, la estructura, el ambiente, también la manera de relacionarse con los demás compañeros y sus jefes inmediatos; la cual repercuten positiva o negativamente.

✓ **Autoestima**

Es otro elemento para tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo, es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Es importante reconocer los logros de los trabajadores, porque esto fortalece el vínculo con la empresa y viceversa, esto conlleva a que la actitud que tenga frente al trabajo sea con ánimos de mejorar porque su trabajo está siendo reconocido por el empleador.

✓ **Trabajo en equipo**

Es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos, grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización.

El trabajo en equipo funciona principalmente cuando los miembros de este, comprenden aquello que se desea lograr alineando en base a los objetivos que se desea alcanzar.

✓ **Capacitación del Trabajador**

Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible (Drovett, 1992, p. 4).

Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de esta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos (Nash, 1989, p. 229).

De acuerdo a lo señalado anteriormente se puede decir que la capacitación se realiza con fines de potenciar las habilidades de los trabajadores brindándoles información, para que cada uno desempeñe su papel de manera idónea.

2.2.2.4. Las siete claves del desempeño

La excelencia del desempeño surge, de forma natural, cuando las personas comparten la misma misión y cuando coinciden en los principios que las orientan. Covey habla de siete claves para conseguir que las misiones y objetivos de los líderes y los seguidores sean los mismos:

1. Gozar de atribuciones: se trata de despertar la fuerza y la energía interior de las personas de manera que satisfagan cuatro necesidades:

- ✓ Vivir: la necesidad física de tener comida, ropa, casa, dinero y salud
- ✓ Amar: la necesidad social de relacionarse con otras personas, pertenecer, amar y ser amado.
- ✓ Aprender: la necesidad mental de tener un sentido de propósito y de congruencia, de progresar y de contribuir.
- ✓ Legar: la necesidad espiritual de dejar un legado, algo significativo que sea muestra de una existencia marcada por la realización y la integridad. Si una o más de estas necesidades no son atendidas, acabamos por sentirnos incompletos y reducimos nuestra calidad de vida.

2. Acuerdos del desempeño para ganar-ganar: es preciso esclarecer al evaluado cuáles son las expectativas entorno al trabajo, o sea, los resultados deseados. Sin embargo, esto no quiere decir que sea necesario especificar métodos o medios: se señalan directrices o principios, pero se permite que los procedimientos sean flexibles.

Se hace una relación de los recursos disponibles, pero sin contar cuáles debe utilizar la persona. Por último, se definen indicadores

de desempeño, límites de responsabilidad, parámetros de remuneración y consecuencias.

Estos acuerdos dejan atrás la orientación de “control” y optan por una orientación de “liberación”, lo que brindan a la persona la oportunidad de ejercer iniciativas de manera responsable,

despiertan la creatividad y los talentos latentes. Así, ganan las dos partes, el líder y el liderado.

3. Nuevo papel del líder: ofrecer apoyo, ayuda, capacitación y resolución de problemas. Se basa en cuatro preguntas fundamentales:

1. ¿Cómo marcha su trabajo?
2. ¿Qué está usted aprendiendo?
3. ¿Cuáles son sus objetivos?
4. ¿Cómo puedo ayudarle?

El líder no asume el problema, sino que ofrece ayuda, crea condiciones de confianza, genera acuerdos de desempeño.

4. Retroalimentación de 360°: los líderes, así como todos los miembros de la organización, se deben someter a la retroalimentación de 360° y recibir una evaluación anónima de su desempeño, que incluya la opinión de sus colegas, subordinados, clientes y proveedores.

5. Autoevaluación y evaluación del equipo: cuando las personas gozan de atribuciones, trabajan con acuerdos de desempeño y se dirigen con base en la retroalimentación tienen más capacidad para evaluar su propio desempeño.

6. Remuneración basada en el valor agregado: en un ambiente de desempeño óptimo, de motivación interna y de acuerdos de desempeño para ganar-ganar, las personas y los equipos incluso

pueden decidir su propia remuneración con base en el principio del valor agregado. Ahí donde existe un grado elevado de confianza y de respeto por los acuerdos de desempeño, las personas y los equipos son capaces de decidir con más eficiencia cuál será su remuneración.

7. Iniciativa: los grados de iniciativa de las personas pueden cambiar cuando éstas aumentan su capacidad, madurez y confianza. Los niveles de iniciativa son seis:

1. Esperar hasta ser llamado.
2. Preguntar.
3. Recomendar.
4. Actuar e informar inmediatamente.
5. Actuar e informar periódicamente.
6. Actuar uno solo.

Lo importante es combinar el grado de iniciativa con la capacidad de cada persona (Chiavenato, 2012, p. 267).

Estas siete claves están directamente relacionadas de cómo desarrollar y mejorar la percepción que tiene el trabajador del ambiente en el que se desenvuelve y realiza sus funciones, esto se va logrando conforme la confianza va tomando control y empieza la iniciativa de mejorar, también si su líder está pendiente de sus avances si se brinda el apoyo constante para ejecutar correctamente las funciones asignadas.

2.2.2.5. Indicadores del desempeño Laboral

✓ Calidad de trabajo

Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa, sino que se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan y recompensadas adecuadamente por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo. Para atender al cliente externo, no se debe olvidar al cliente interno. Para conseguir satisfacer al cliente externo, las organizaciones primero deben satisfacer a sus trabajadores responsables del producto o servicio que ofrecen. La administración de la calidad total en una organización depende fundamentalmente de la optimización del potencial humano; lo cual está condicionado de qué tan bien se sienten las personas trabajando dentro de la organización (Chiavenato, 2012, p. 367). En conclusión, la calidad de trabajo depende de ambas partes, por medio del empleador es necesario brindar las herramientas, equipos y materiales necesarios para el adecuado funcionamiento, por parte del trabajador es ofrecer un trabajo de calidad que implique dedicación, responsabilidad, iniciativa; esto con la finalidad de contribuir con los objetivos de la organización.

✓ **Eficiencia**

“Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos”

Podemos afirmar que la Eficiencia se enfoca en lograr resultados, economizando recursos en cuanto a tiempo y dinero.

✓ **Asistencia y permanencia**

Los trabajadores controlarán su ingreso y salida, mediante tarjetas personales de control u otro medio conveniente a la organización para que sea eficaz y transparente. Los trabajadores de la organización una vez registrado su ingreso, deberán permanecer en su puesto laboral hasta las horas indicadas de salida (incluye hora de refrigerio).

Principalmente este concepto se da respetando los horarios establecidos, la permanencia en el mismo bajo subordinación del empleador.

✓ **Organización**

Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella, entonces podemos decir que existe organización cuando

hay personas capaces de comunicarse entre sí, cuando están dispuestas a trabajar conjuntamente, cuando trabajan bajo un mismo objetivo/fin (Chiavenato, 2012, p.6).

✓ **Compromiso Laboral**

El concepto compromiso laboral se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad de membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y necesidad y su utilidad de las funciones que realiza en su trabajo.

Podemos decir que el compromiso laboral consiste en una construcción constante de prácticas laborales con la finalidad de afianzar lazos.

CAPÍTULO III

DATOS DE LA EMPRESA

3. DATOS DE LA EMPRESA

3.1. RAZÓN SOCIAL:

Somos una empresa dedicada al faenado de animales y producción de carne, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, para el beneficio de la población de Arequipa y de todo el Sur del Perú. Invertimos constantemente en la mejora de los procesos con el fin de hacer llegar al mercado un producto adecuado y seguro que supere las expectativas de nuestros clientes y consumidores ofrecemos:

- ✓ Servicio de beneficio y faenamamiento de ganado vacuno, ovino y porcino.
- ✓ Venta de carnes y menudencias nacionales e importadas.
- ✓ Almacén frigorífico.

- ✓ Transporte refrigerado.
- ✓ Comercialización de abonos orgánicos.
- ✓ Servicio de Frío.

Además de ello se dedica, a la elaboración y comercialización de cortes de carne bovina refrigerada y congelada de todo tipo, las mismas que son envasadas al vacío, con esto se busca cambiar el hábito de compra de carne fresca en la calle en gancho, por otro con mejor presentación y garantía de durabilidad, más higiénico y de excelentes características sensoriales, de tal manera que se ofrece al consumidor un producto de mayor calidad que garantice la plena conformidad, razón de ser y de existir de la empresa.

3.1.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA

Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.” se encuentra ubicada en la Vía de Evitamiento Esquina con 1ro.de Mayo s/n Alto Libertad Cerro Colorado, Arequipa – Perú.

Establecimiento anexo de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.

Calle Javier Fernández 262- Lima/Lima/Miraflores.

✓ **Dirección Legal:**

“Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.” se encuentra ubicada en la Vía de Evitamiento Esquina con 1ro.de Mayo s/n Alto Libertad Distrito Cerro Colorado, Departamento Arequipa – Perú.

- ✓ **RUC:** 20327035691

3.1.2. BREVE RESEÑA HISTORICA

Camal Frigorífico Don Goyo surge el año 1996, por iniciativa empresarial de nuestro querido Gerente Gregorio Armando Arenas Linares acompañado de su esposa Nelly Zevallos de Arenas; quienes con gran visión verían el crecimiento de la ciudad de Arequipa y la necesidad de contar con un centro de beneficio que se adecue a las nuevas exigencias de un mercado nacional competitivo. En la actualidad Camal Frigorífico Don Goyo cuenta con tres líneas de beneficio para bovinos, porcinos y ovinos, las cuales permiten abastecer mensualmente a la ciudad de Arequipa de aproximadamente 2500 carcasas de bovinos y 4000 carcasas de porcinos. Tras nueve años de arduo trabajo en equipo, a fines del año 2005 se constituye el Área de Sala de Cortes, con la misión de brindar a los consumidores cortes finos de carne, elaborados y conservados bajo un sistema de calidad riguroso, que nos ha permitido garantizar la inocuidad e idoneidad de nuestros productos. A inicios del año 2011, se inaugura “Tienda DON GOYO”, la única tienda especializada de productos cárnicos, que ofrece los mejores cortes de carne empacados al alto vacío, embutidos, mariscos y pescados. Logrando la preferencia del público arequipeño por la calidad de los productos y por la atención personalizada que se brinda a nuestros clientes. Debo también resaltar la labor del capital humano que labora en esta empresa.

El Camal Frigorífico Don Goyo se ha preocupado siempre de mantener este motor humano en las mejores condiciones y esto se refleja en la implementación de una política de seguridad y salud ocupacional acorde a las más exigentes normativas. Así, se describe la trayectoria de una empresa Arequipeña, con 24 años de experiencia en proveer productos de la mejor calidad en el mercado local

y nacional de alimentos cárnicos, cuya operación en los últimos años se traduce en un acelerado crecimiento y que es fuente de trabajo para muchas familias peruanas.

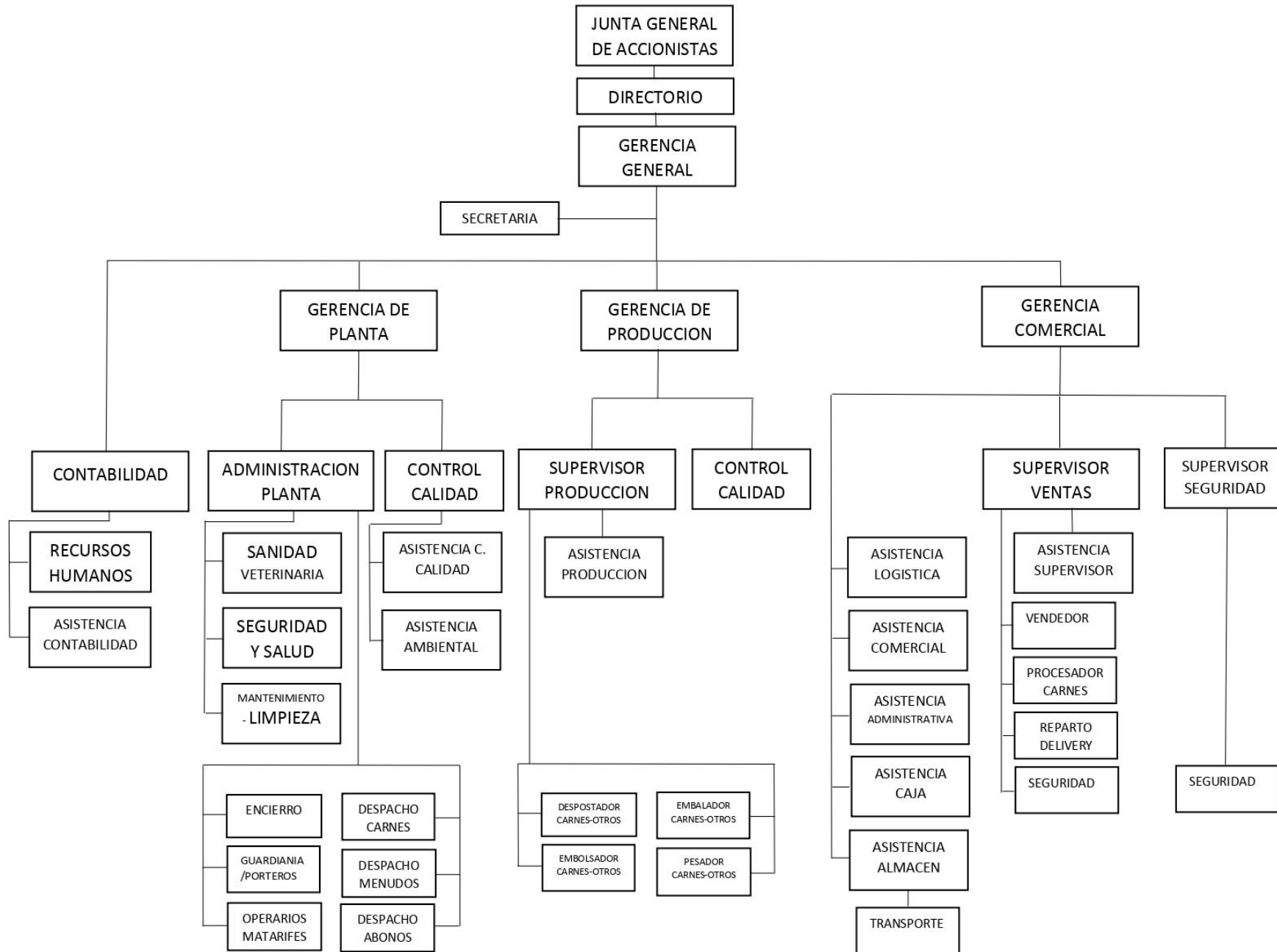
3.1.3. MISIÓN

Satisfacer a personas y empresas con un producto y servicio diferenciado, adecuado y seguro, seleccionando las mejores carnes, cumpliendo con rigurosos procesos y normas de aseguramiento de calidad.

3.1.4. VISIÓN

Consolidar nuestro liderazgo en servicio de beneficio y comercialización de productos cárnicos diferenciados con marca propia, ofreciendo innovación en todos nuestros procesos y productos. Siendo la mejor alternativa de confianza para clientes, proveedores y empleados. Desarrollar servicios especializados para la industria cárnica, que permitan a los clientes contar con un producto de calidad, cantidad, confiable y seguro convirtiéndose en abastecedores líderes

3.1.5. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1 Tipo de investigación:

Según la profundidad del estudio corresponde al tipo correlacional, la cual “tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006. pág. 105). Se pretende analizar la relación existente entre las variables de estudio: Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral.

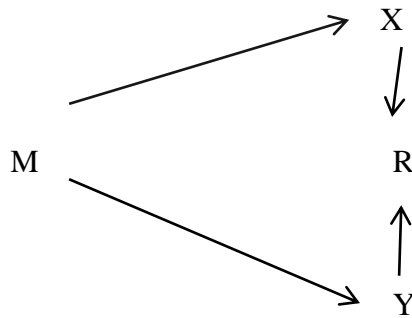
4.1.2. Diseño de la Investigación

Es una investigación no experimental, porque se estudia la variable única en su estado natural, sin ser sometida a manipulación.

Por el tiempo: transversal, porque la recolección de datos se realiza en un momento dado, los datos serán obtenidos en un solo tiempo o llamado tiempo único.

Por su carácter: Cuantitativa, porque los datos son susceptibles de cuantificar, generalizando los resultados a la población involucrada.

El diseño de investigación se representa por el siguiente esquema:



LEYENDA

M: Muestra.

X: Relaciones interpersonales

Y: Desempeño Laboral

R: Relación existente entre las variables

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1. Población

La población para la presente investigación está compuesta por 200 trabajadores entre personal administrativo y producción de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo.S.A.C.

Criterio de Inclusión

- Personal de planta sexo masculino y femenino.
- Personal que estén laborando actualmente.
- Personal de turno noche.

Criterios de Exclusión

- Demás áreas de la empresa.
- Personas que estén de vacaciones, licencias, descanso médico, permisos con o sin goce de haber.

4.2.2. Muestra

De la población para la determinación óptima de la muestra se utilizó la fórmula estadística de Gabaldon (1980), considerando un margen de 5% de error y 95% de nivel de confiabilidad, ya que se trató de contar con una muestra representativa para obtener en la investigación resultados aceptables:

Dónde:

N = Universo (200)

m = Muestra (87)

l = Margen de error **5**.

z = Nivel de confianza 95 = 1.96

(Considerando la probabilidad de que el 50% no posee las mismas características).

P = Variabilidad 50 (Considerando la probabilidad de que el 50% posea las mismas características de la población).

Q = Variabilidad 50

La muestra es 87 personas personal del área planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.

El Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo será probabilístico, aleatorio simple; (*Al azar*), es decir, cada sujeto de la población tendrá la misma posibilidad de ser elegido.

4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

4.3.1 Técnicas

Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga

- ✓ Para la variable X: Relaciones Interpersonales se utilizará la técnica de la encuesta.
- ✓ Para la variable Y: Desempeño Laboral se utilizará la técnica de la encuesta.

4.3.2. Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la recolección de los datos de campo son:

- ✓ **Para la variable X:** Relaciones interpersonales el instrumento fue el cuestionario elaborado por Miguel Cisneros Castillo, que consta de 56 ítems, los indicadores que se medirán son: autocontrol, empatía, tolerancia y trabajo en equipo.
- ✓ **Para la variable Y:** Desempeño Laboral, se utilizará el cuestionario elaborado por, Sandra Jessica Salazar Zumaeta Versión Original (2018) esta

es la escala de Likert, conformada por 13 ítems que nos ayudaran a medir los siguientes indicadores: calidad de trabajo, eficiencia, asistencia y permanencia, organización, compromiso Laboral

- ✓ Nuestros instrumentos están validados por expertos conocedores en la materia (anexos)

4.4. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- ✓ Para la ejecución de la presente investigación se requirió el apoyo de la encargada del área de Recursos Humanos de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo. S.A.C
- ✓ Conversación y reunión para brindar la información de la investigación a gerencia general de los temas a tratar y los beneficios para la empresa.
- ✓ Explicación del objetivo de las encuestas a aplicar a los trabajadores de planta dar a conocer la importancia de los temas a evaluar.
- ✓ Aplicación del instrumento de recolección de datos.
- ✓ Revisión y procesamiento de la información obtenida en base a las respuestas brindadas por los trabajadores.
- ✓ Elaboración de tablas estadísticas y su respectiva interpretación.
- ✓ Análisis y discusión de la información con aplicación de SPSS.
- ✓ Redacción del informe.
- ✓ Presentación de los resultados de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Resultados de la variable Relaciones Interpersonales

Tabla 1

Autocontrol de las Relaciones interpersonales

	<i>f</i>	<i>%</i>
Malo	25	28.74
Regular	29	33.33
Bueno	33	37.93
<i>Total</i>	<i>87</i>	<i>100.00</i>

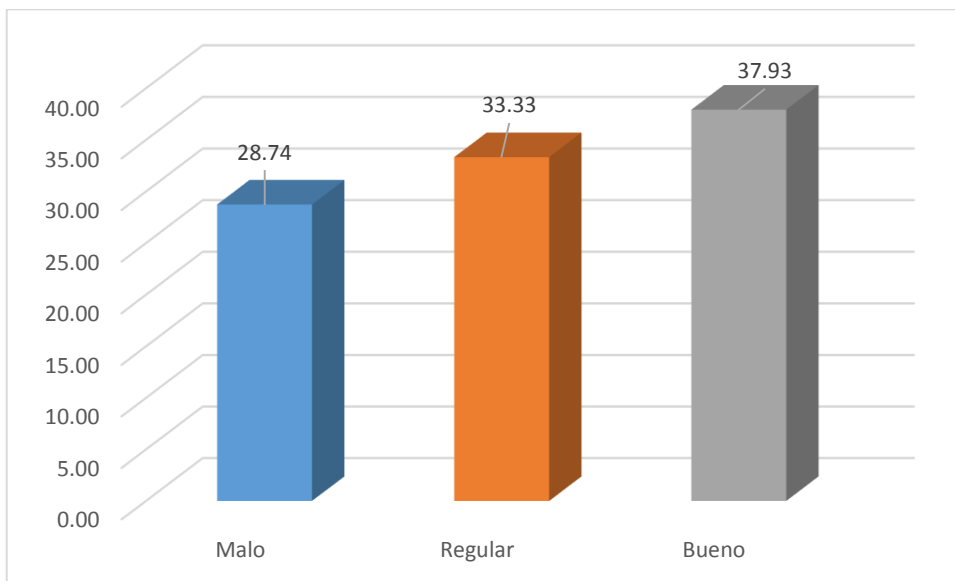


Figura 1: Autocontrol de las Relaciones interpersonales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel del autocontrol en los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, donde podemos evidenciar con una tendencia que el 37.93% de los trabajadores la consideran con un nivel bueno para la organización, por otro parte, con una tendencia del 33.33% los trabajadores la consideran en un nivel regular el autocontrol en la organización, a diferencia de otros trabajadores que la consideran mala con una tendencia del 28.74% en la organización. Por lo tanto, el autocontrol en la organización se considera a un nivel bueno para los trabajadores.

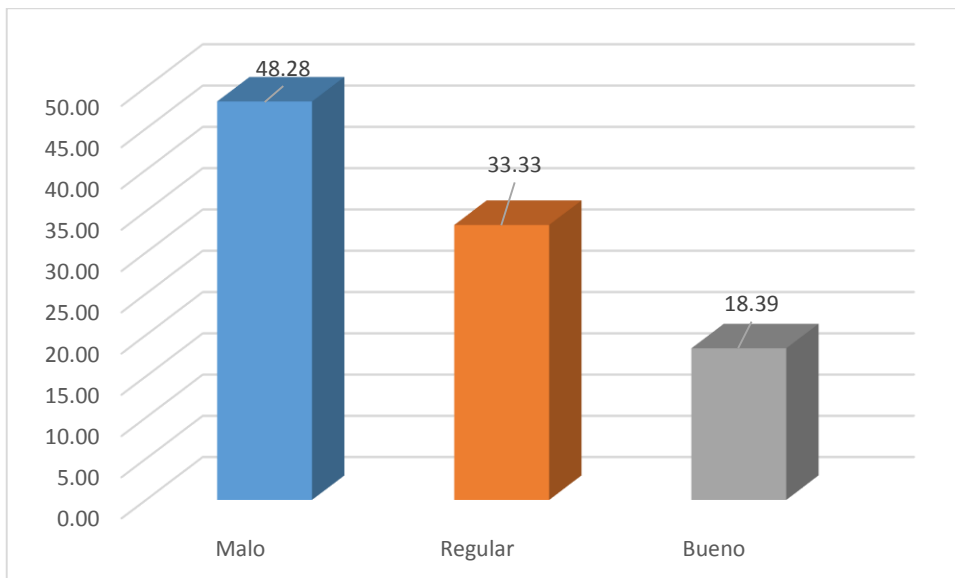
Rehm (1991) señala que el autocontrol se refiere a aquellos procedimientos de terapia cuyo objetivo es enseñar a la persona estrategias para controlar o modificar su propia conducta a través de distintas situaciones, con el propósito de alcanzar metas a largo plazo.

Por lo que podemos deducir, que el autocontrol se muestra con un nivel bueno, por lo que se considera que el autocontrol la gran mayoría ha desarrollado y sobretodo lo han puesto en práctica con la finalidad de lograr un ambiente de armonía entre sus compañeros de trabajo, demostrando un buen autocontrol, por lo cual se deberá mantener este nivel y mejorarlo más para la organización.

Tabla 2

Empatía de las Relaciones interpersonales.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Malo	42	48.28
Regular	29	33.33
Bueno	16	18.39
<i>Total</i>	<i>87</i>	<i>100.00</i>

**Figura 2:** Empatía en las Relaciones interpersonales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel de empatía en los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, donde podemos evidenciar con una tendencia que el 48.28% de los trabajadores la consideran con un nivel malo para la organización, por otro parte, con una tendencia del 33.33% los trabajadores la consideran en un nivel regular la empatía en la empresa, a diferencia de otros trabajadores que la consideran buena con una tendencia del 18.39% en la organización. Por lo tanto, la empatía en la empresa se considera a un nivel malo para los trabajadores.

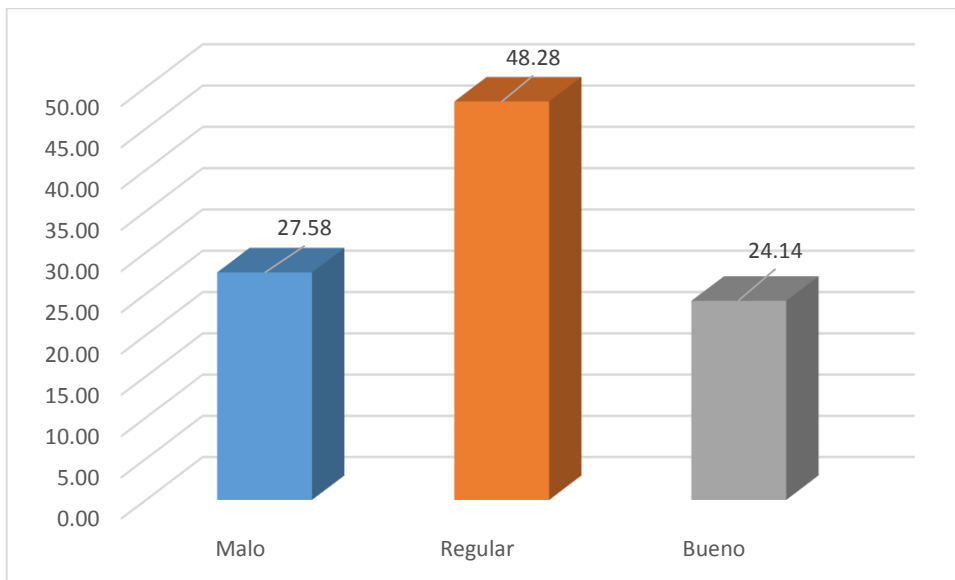
Rivero (2019) señala que la empatía ayuda a fortalecer vínculos con la familia primordialmente, los amigos y la sociedad en su conjunto. Este estudio nace con la necesidad de comprender a las personas, sus pensamientos y sus acciones poniéndonos “en los zapatos de otros” para entender mejor a los mismos.

Por lo que podemos deducir, que la empatía se muestra con un nivel malo, por lo que se considera que no está desarrollada esta habilidad en los trabajadores ya que la premisa es que todos puedan entender que la condición emocional es vital para cada uno de los trabajadores que conforman la empresa, demostrando una inadecuada empatía, por lo cual se deberá mejorar esta observación en la organización.

Tabla 3

Tolerancia de las Relaciones interpersonales.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Malo	24	27.58
Regular	42	48.28
Bueno	21	24.14
<i>Total</i>	<i>87</i>	<i>100.00</i>

**Figura 3:** Tolerancia en las relaciones interpersonales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel de tolerancia en los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, donde podemos evidenciar con una tendencia que el 48.28% de los trabajadores la consideran con un nivel regular en la organización, por otro parte, con una tendencia del 27.58% los trabajadores la consideran en un nivel malo la tolerancia en la empresa, a diferencia de otros trabajadores que la consideran buena con una tendencia del 24.14% en la organización. Por lo tanto, la tolerancia en la empresa se considera a un nivel regular para los trabajadores.

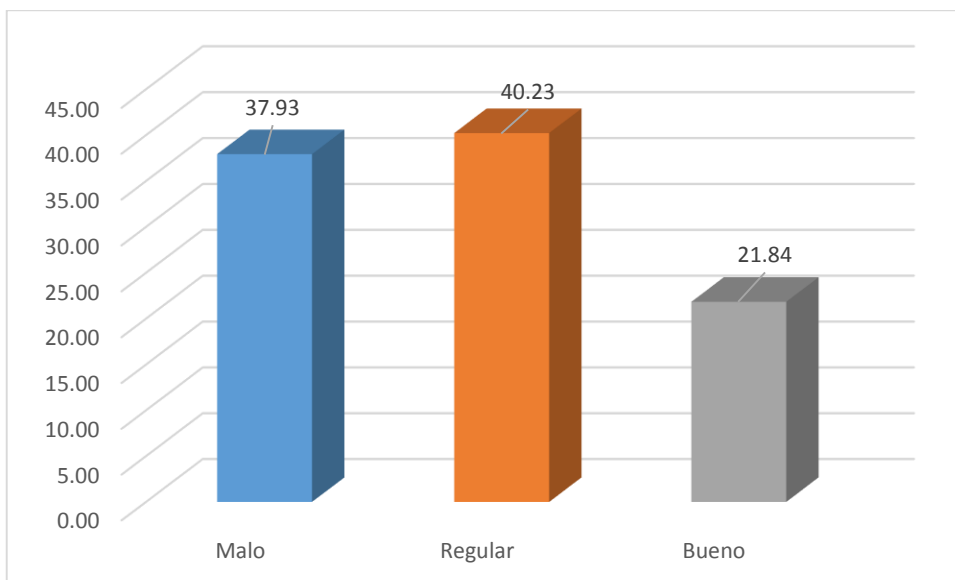
Forst (2013) menciona que se habla de tolerancia como una virtud moral o cívica, como un principio de acción del Estado y hasta como un derecho; pero también hay quien considera la tolerancia como algo fuera de lugar en una sociedad liberal: por la condescendencia que supuestamente incorpora y que resultaría incompatible con un régimen basado en la igual libertad de todos los ciudadanos. No cabe duda de que el significado de la tolerancia es controvertido, de manera que una práctica orientada a articular conflictos resulta en sí misma conflictiva.

Por lo que podemos deducir, que la tolerancia se muestra con un nivel regular, por lo que se considera que esta poco desarrollado la virtud moral o cívica, demostrando una regular tolerancia en la empresa, por lo cual se deberá mejorar esta observación en la organización.

Tabla 4

Trabajo en equipo de las Relaciones interpersonales.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Malo	33	37.93
Regular	35	40.23
Bueno	19	21.84
<i>Total</i>	<i>87</i>	<i>100.00</i>

**Figura 4:** Trabajo en equipo en las relaciones interpersonales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel de trabajo en equipo en los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, donde podemos evidenciar con una tendencia que el 40.23% de los trabajadores la consideran con un nivel regular en la organización, por otro parte, con una tendencia del 37.93% los trabajadores la consideran en un nivel malo el trabajo en equipo en la empresa, a diferencia de otros trabajadores que la consideran buena con una tendencia del 21.84% en la organización. Por lo tanto, el trabajo en equipo en la empresa se considera a un nivel regular para los trabajadores.

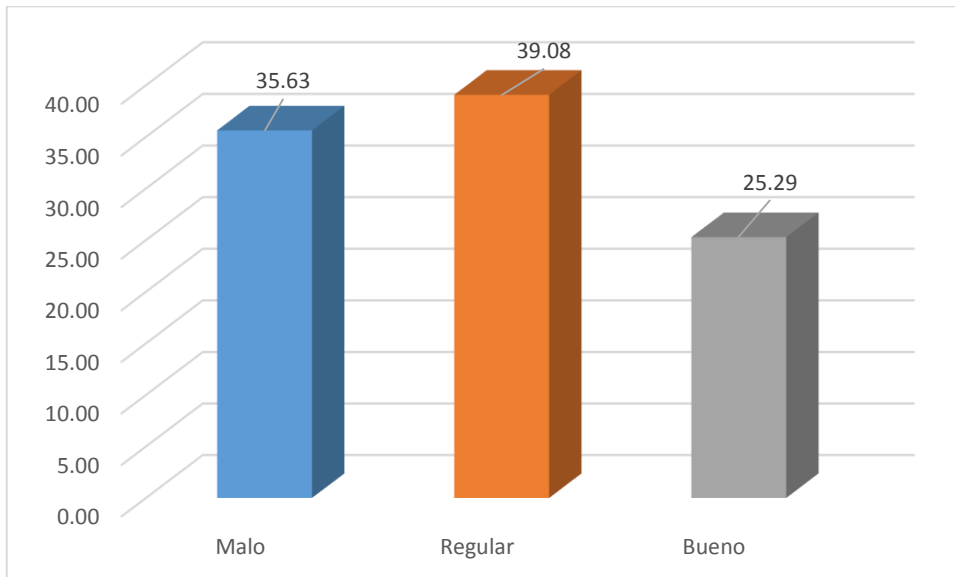
Baguer (2009) señala que, en el trabajo en equipo, cada miembro aporta diversos tipos de conocimientos y habilidades que permite alcanzar resultados difíciles de lograr con el aporte individual. El trabajo en equipo supone la disposición personal y la colaboración con otros para lograr objetivos comunes.

Por lo que podemos deducir, que el trabajo en equipo se muestra con un nivel regular, por lo que se considera que la disposición personal y la colaboración con otros para lograr objetivos comunes, se muestra regular en la empresa, por lo cual se deberá mejorar esta observación en la organización.

Tabla 5

Relaciones interpersonales.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Malo	31	35.63
Regular	34	39.08
Bueno	22	25.29
<i>Total</i>	<i>87</i>	<i>100.00</i>

**Figura 5:** Relaciones interpersonales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel de las relaciones interpersonales en los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, donde podemos evidenciar con una tendencia que el 39.08% de los trabajadores la consideran con un nivel regular en la organización, por otro parte, con una tendencia del 35.63% los trabajadores la consideran en un nivel malo las relaciones interpersonales en la empresa, a diferencia de otros trabajadores que la consideran buena con una tendencia del 25.29% en la organización. Por lo tanto, las relaciones interpersonales en la empresa se consideran a un nivel regular para los trabajadores.

Las relaciones Interpersonales son la relación e interacción que se da entre las personas donde uno de los aspectos fundamentales es la comunicación debido a que nos permite compartir con las demás personas nuestros pensamientos, creencias, sentimientos e ideas es a través de esta que las personas fortalecen la relación con sus compañeros de trabajo, familiares y sociedad en general.

Por lo que podemos deducir, que las relaciones interpersonales se muestran con un nivel regular, por lo que se considera que la relación e interacción que se da entre las personas, se muestra regular en la empresa, por lo cual se deberá mejorar esta observación en la organización.

5.2. Resultados de la variable Desempeño Laboral

Tabla 6

Calidad de trabajo en el desempeño laboral.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Nivel Bajo	21	24.14
Nivel Promedio	39	44.83
Nivel Alto	27	31.03
<i>Total</i>	<i>87</i>	<i>100.00</i>

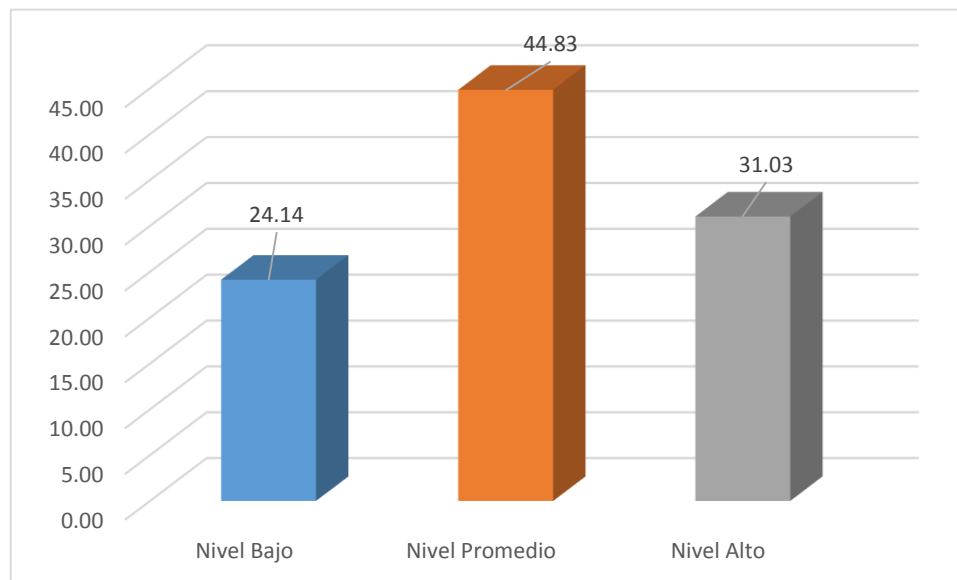


Figura 6: Calidad de trabajo en el desempeño Laboral

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel de calidad de trabajo en los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, donde podemos evidenciar con una tendencia que el 44.83% de los trabajadores la consideran con un nivel promedio en la organización, por otro parte, con una tendencia del 31.03% los trabajadores la consideran en un nivel alto la calidad de trabajo en la empresa, a diferencia de otros trabajadores que la consideran baja con una tendencia del 24.14% en la organización. Por lo tanto, la calidad de trabajo en la empresa se considera a un nivel promedio para los trabajadores.

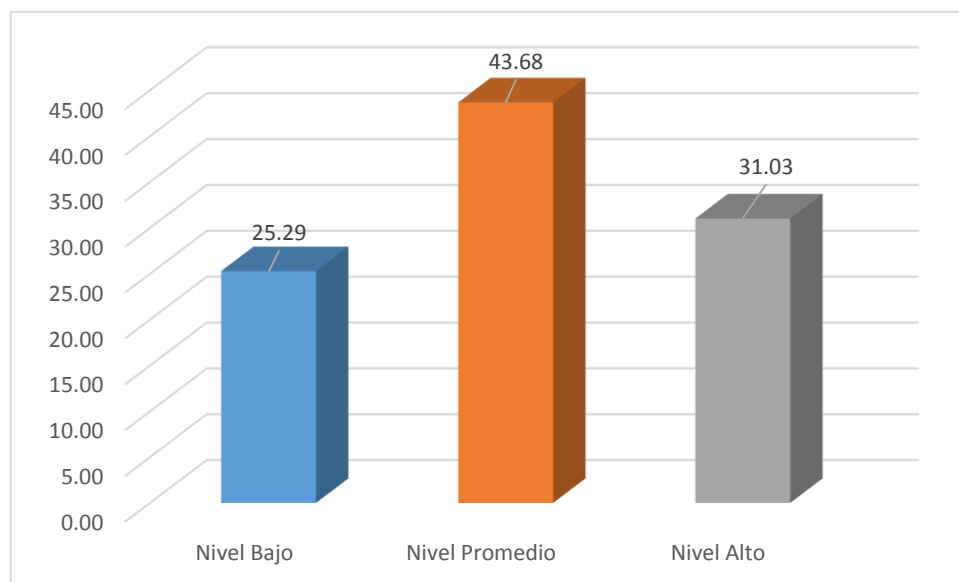
Chiavenato (2012) señala que, para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan y recompensadas adecuadamente por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo.

Por lo que podemos deducir, que la calidad de trabajo se muestra con un nivel promedio, por lo que se considera que las personas que se involucren en los trabajos que realizan los trabajadores, se muestra regular en la empresa, por lo cual se deberá mejorar esta observación en la organización.

Tabla 7

Eficiencia en el desempeño laboral.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Nivel Bajo	22	25.29
Nivel Promedio	38	43.68
Nivel Alto	27	31.03
<i>Total</i>	<i>87</i>	<i>100.00</i>

**Figura 7:** Eficiencia en el Desempeño Laboral

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel de la eficiencia en los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, donde podemos evidenciar con una tendencia que el 43.68% de los trabajadores la consideran con un nivel promedio en la organización, por otro parte, con una tendencia del 31.03% los trabajadores la consideran en un nivel alto la eficiencia en la empresa, a diferencia de otros trabajadores que la consideran baja con una tendencia del 25.29% en la organización. Por lo tanto, la eficiencia en la empresa se considera a un nivel promedio para los trabajadores.

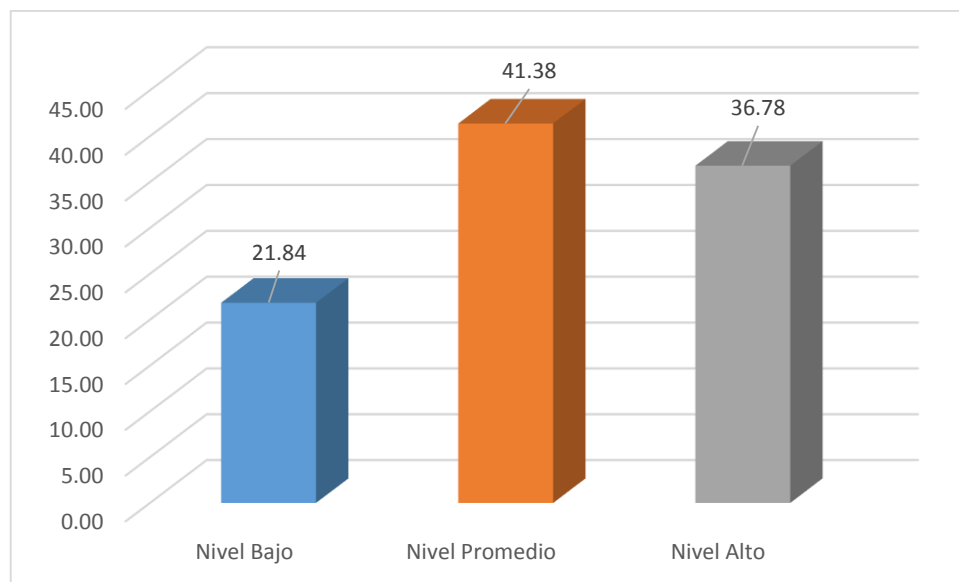
La eficiencia es una medida del grado de utilización de la mano de obra y puede expresarse como una relación de tiempos o de cantidades producidas. Es conocida también como a expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos.

Por lo que podemos deducir, que la eficiencia se muestra con un nivel promedio, por lo que se considera que el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos, se muestra regular en la empresa, por lo cual se deberá mejorar esta observación en la organización.

Tabla 8

Asistencia y permanencia en el desempeño laboral.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Nivel Bajo	19	21.84
Nivel Promedio	36	41.38
Nivel Alto	32	36.78
<i>Total</i>	<i>87</i>	<i>100.00</i>

**Figura 8:** Asistencia y permanencia en el Desempeño Laboral

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel de la asistencia y permanencia en los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, donde podemos evidenciar con una tendencia que el 41.38% de los trabajadores la consideran con un nivel promedio en la organización, por otro parte, con una tendencia del 36.78% los trabajadores la consideran en un nivel alto la asistencia y permanencia en la empresa, a diferencia de otros trabajadores que la consideran baja con una tendencia del 21.84% en la organización. Por lo tanto, la asistencia y permanencia en la empresa se considera a un nivel promedio para los trabajadores.

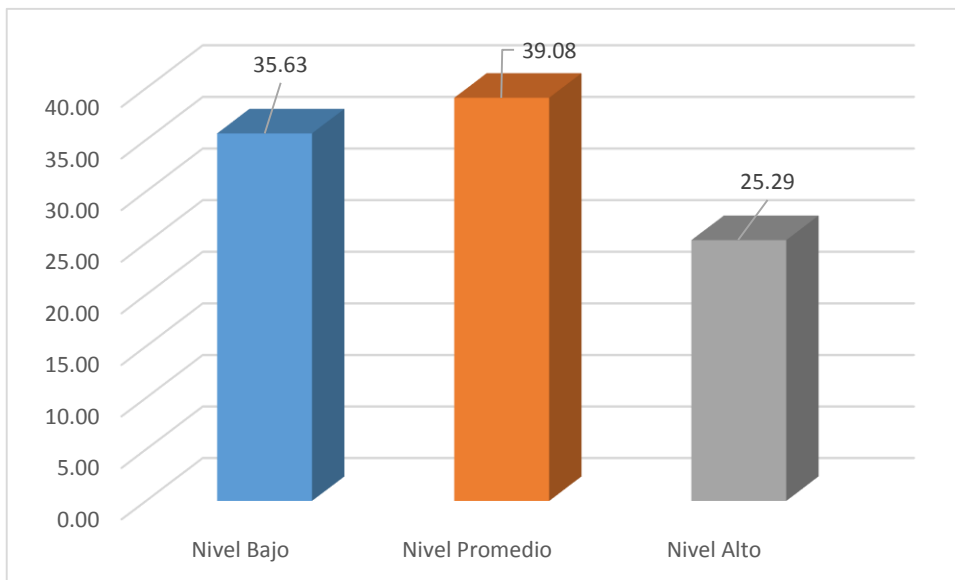
La asistencia y permanencia de los trabajadores se refiere al control de su ingreso y salida, mediante tarjetas personales de control u otro medio conveniente a la organización para que sea eficaz y transparente. Los trabajadores de la organización una vez registrado su ingreso, deberán permanecer en su puesto laboral hasta las horas indicadas de salida (incluye hora de refrigerio).

Por lo que podemos deducir, que la asistencia y permanencia se muestra con un nivel promedio, por lo que se considera que el indicador de asistencia y la permanencia en su puesto laboral, se muestra regular en la empresa, por lo cual se deberá mejorar esta observación en la organización.

Tabla 9

Organización en el desempeño laboral.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Nivel Bajo	31	35.63
Nivel Promedio	34	39.08
Nivel Alto	22	25.29
<i>Total</i>	<i>87</i>	<i>100.00</i>

**Figura 9:** Organización en el desempeño Laboral.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel de la organización en los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, donde podemos evidenciar con una tendencia que el 39.08% de los trabajadores la consideran con un nivel promedio en la empresa, por otro parte, con una tendencia del 35.63% los trabajadores la consideran en un nivel bajo la organización en la empresa, a diferencia de otros trabajadores que la consideran alta con una tendencia del 25.29% en la empresa. Por lo tanto, la organización de los trabajadores en la empresa se considera a un nivel promedio.

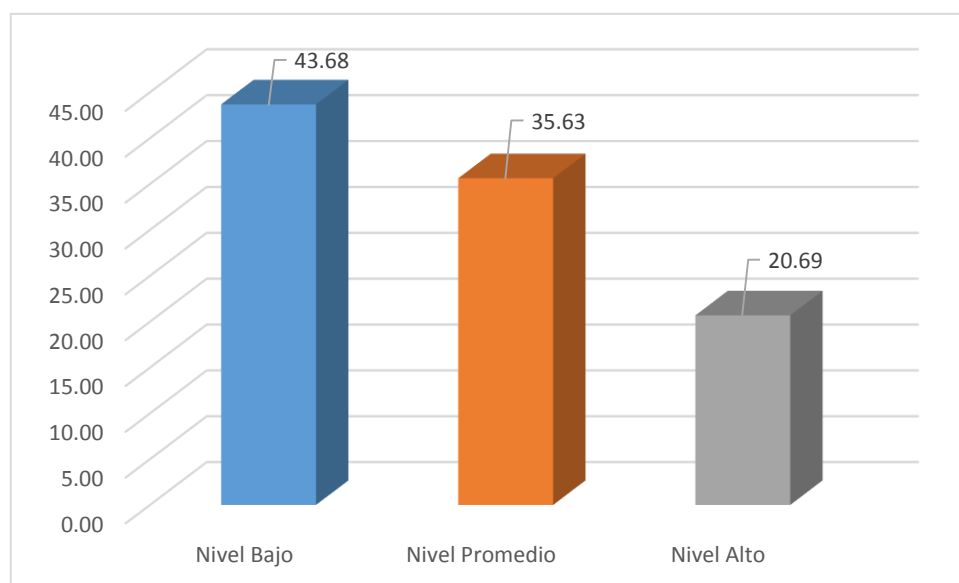
La organización de los trabajadores es la capacidad de los empleados para el control de su situación laboral. Asimismo, los beneficios de una empresa cuando sus empelados tiene autonomía, demuestra mejor desarrollo de sus actividades en su puesto de trabajo.

Por lo que podemos deducir, que la organización se muestra con un nivel promedio, por lo que se considera que muchos de los trabajadores no organizan su trabajo para ejecutar sus funciones correctamente, demostrando ser regular en la empresa, por lo cual se sugiere mayor planificación y organización para la mejora de los resultados y metas propuestas por el área.

Tabla 10

Compromiso laboral en el desempeño laboral.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Nivel Bajo	38	43.68
Nivel Promedio	31	35.63
Nivel Alto	18	20.69
<i>Total</i>	87	100.00

**Figura 10:** Compromiso laboral en el desempeño laboral.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel del compromiso laboral en los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, donde podemos evidenciar con una tendencia que el 43.68% de los trabajadores la consideran con un nivel bajo en la organización, por otro parte, con una tendencia del 35.63% los trabajadores la consideran en un nivel promedio el compromiso laboral en la empresa, a diferencia de otros trabajadores que la consideran alta con una tendencia del 20.69% en la organización. Por lo tanto, el compromiso laboral en la empresa se considera a un nivel bajo para los trabajadores.

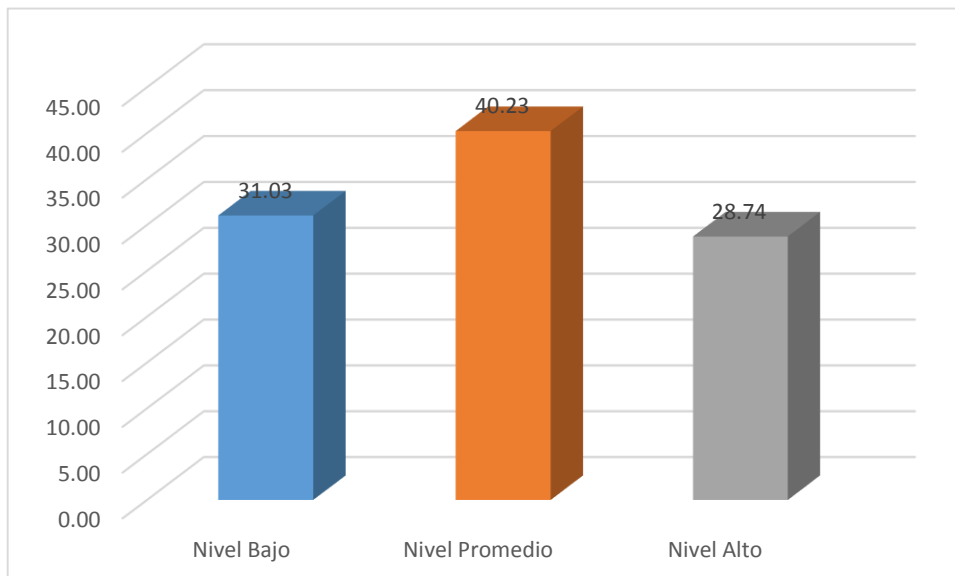
El compromiso laboral es el compromiso con la organización que refleja la relación del empleado con la organización y cuáles son las implicaciones en su decisión de continuar formando parte de ella. Es más probable que los empleados comprometidos permanezcan en la organización que los empleados no comprometidos.

Por lo que podemos deducir, que el compromiso laboral se muestra con un nivel bajo porque se considera que el compromiso con la organización que refleja la relación del empleado con la organización, se muestra baja en la empresa, por lo cual se deberá mejorar esta observación en la organización.

Tabla 11

Desempeño laboral.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Nivel Bajo	27	31.03
Nivel Promedio	35	40.23
Nivel Alto	25	28.74
<i>Total</i>	<i>87</i>	<i>100.00</i>

**Figura 11:** Variable Desempeño Laboral

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo, donde podemos evidenciar con una tendencia que el 40.23% de los trabajadores la consideran con un nivel promedio en la organización, por otro parte, con una tendencia del 31.03% los trabajadores la consideran en un nivel bajo el desempeño laboral en la empresa, a diferencia de otros trabajadores que la consideran alta con una tendencia del 28.74% en la organización. Por lo tanto, el desempeño laboral en la empresa se considera a un nivel promedio para los trabajadores.

Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos de los trabajadores en la búsqueda de los objetivos relevantes para la organización y que pueden ser medidas en términos de las competencias de cada individuo y sus niveles de contribución a la empresa.

Por lo que podemos deducir, que el desempeño laboral se muestra con un nivel promedio porque se considera que las acciones de los trabajadores para lograr los objetivos, se muestra en regular en la empresa, por lo cual se deberá mejorar esta observación en la organización.

5.3. Correlaciones

Tabla 12

Chi cuadrado entre Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral

<i>Relaciones interpersonales</i>	X^2	<i>gl</i>	<i>p</i>
Calidad de trabajo	11.213	4	0.032
Eficiencia	9.41	1	0.018
Asistencia y permanencia	8.87	1	0.138
Organización	8.94	1	0.214
Desempeño laboral	19.311	4	0.012

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la tabla 12, se puede señalar que las relaciones interpersonales se relacionan con los indicadores de calidad de trabajo, eficiencia, así mismo con la variable desempeño laboral, esto a inferencia de los valores calculados en la prueba de chi cuadrado; ($X^2 = 11.213$ con $p = 0,009$; $X^2 = 9.41$ con $p = 0.018$, respectivamente), y los niveles de significancia en los casos mencionados se encuentran por debajo del nivel crítico aceptado ($p < 0.05$), Así mismo encontramos un valor de chi cuadrado de $X^2 = 19.311$ y un grado de significancia del $p = 0.012$, el cual es menor al nivel crítico ($p < 0.05$), lo que permite acepta la hipótesis de investigación y descartar la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** La correlación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en base a las opiniones y resultados obtenidos están vinculadas a la falta de empatía entre compañeros de trabajo, la ausencia del trabajo en equipo que afecta en el desarrollo de las actividades y el deficiente compromiso laboral entre compañeros en general de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.
- SEGUNDA:** Las relaciones interpersonales en la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C. no son idóneas según los resultados que se muestran en los porcentajes de las respuestas brindadas por los trabajadores, porque se considera que la relación e interacción que se da entre las personas no se muestra ni bueno ni malo en la empresa, por lo que se deberá mejorar las relaciones en los trabajadores.
- TERCERA:** La relación de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo que se da en la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C se encuentra en un nivel regular, siendo los factores como la falta de participación en brindar opiniones, la colaboración activa en las actividades del equipo de trabajo y subsanar en los errores cometidos al momento de ejecutar las funciones.
- CUARTA:** La tolerancia en las relaciones interpersonales, en base a los resultados estadísticos obtenidos se muestra en un nivel regular, porque se considera que esta poco desarrollado la virtud moral o cívica en los trabajadores de la empresa, por lo que se deberá de mejorar.

- QUINTA:** El desempeño laboral de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C. en base a los resultados obtenidos se encuentra en un nivel regular, porque se considera que las acciones de los trabajadores para lograr los objetivos, no se muestra ni bueno y ni malo, situación por la cual se deberá de mejorar en la empresa.
- SEXTA:** Los factores que afectan el desempeño laboral en la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C. en base a la estadística obtenida se muestra que el compromiso laboral es el indicador más bajo que afecta en el desarrollo y desempeño de los trabajadores de planta y otro de los factores que afectan el desempeño laboral es la forma de organizarse de los trabajadores.
- SEPTIMA:** El desempeño laboral con respecto a la calidad de trabajo, se muestra con un nivel promedio, porque se considera que las personas que se involucran en los trabajos que realizan los trabajadores, no se muestran ni bueno ni malo, por lo que se deberá de mejorar la calidad de trabajo en la empresa.
- OCTAVA:** La relación del desempeño laboral con la eficiencia, se muestra con un nivel promedio, porque se considera que el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos, se muestra poco adecuado en la empresa, por lo cual se deberá de mejorar.

SUGERENCIAS

- PRIMERA:** Se debe mejorar en el aspecto del compromiso de los trabajadores con la empresa, para así tener mejores resultados este aspecto se encuentra en un nivel malo afectando seriamente en el desempeño laboral y la ejecución de las funciones cuidar de este aspecto cumpliendo con los beneficios para comprometer al trabajador y dar a conocer el valioso aporte de su trabajo.
- SEGUNDA:** La tolerancia en la empresa Camal Frigorífico Don Goyo se encuentra entre regular y malo, por lo que se considera que se debe de utilizar estrategias para lograr una mejora significativa; para evitar diferencias e incomprensión entre los trabajadores, priorizando y dar a entender la importancia de respetar las opiniones y acciones opuestas a las de uno, para así lograr que los trabajadores a pesar de sus opiniones opuestas lleguen a un acuerdo
- TERCERA:** Otro de los aspectos a mejorar es el del trabajo en equipo este debe ser asumido por el jefe del área para fomentar e incentivar a los trabajadores el espíritu de equipo darles la libertad de dar sus opiniones lograr que participen para mejores resultados en la manera de realizar las funciones del área.
- CUARTA:** Elaborar estrategias que permita al trabajador organizar y planificar su trabajo para la mejora en el aspecto de organización para así realizar las funciones de la manera ordenada sin descuidar ninguna de las funciones que se deba de realizar en el puesto.

QUINTA: Se recomienda el cumplimiento en el pago de las compensaciones gestionando de una manera adecuada los presupuestos de los gastos a realizar en la empresa para evitar la disconformidad y afectación en la economía del trabajador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

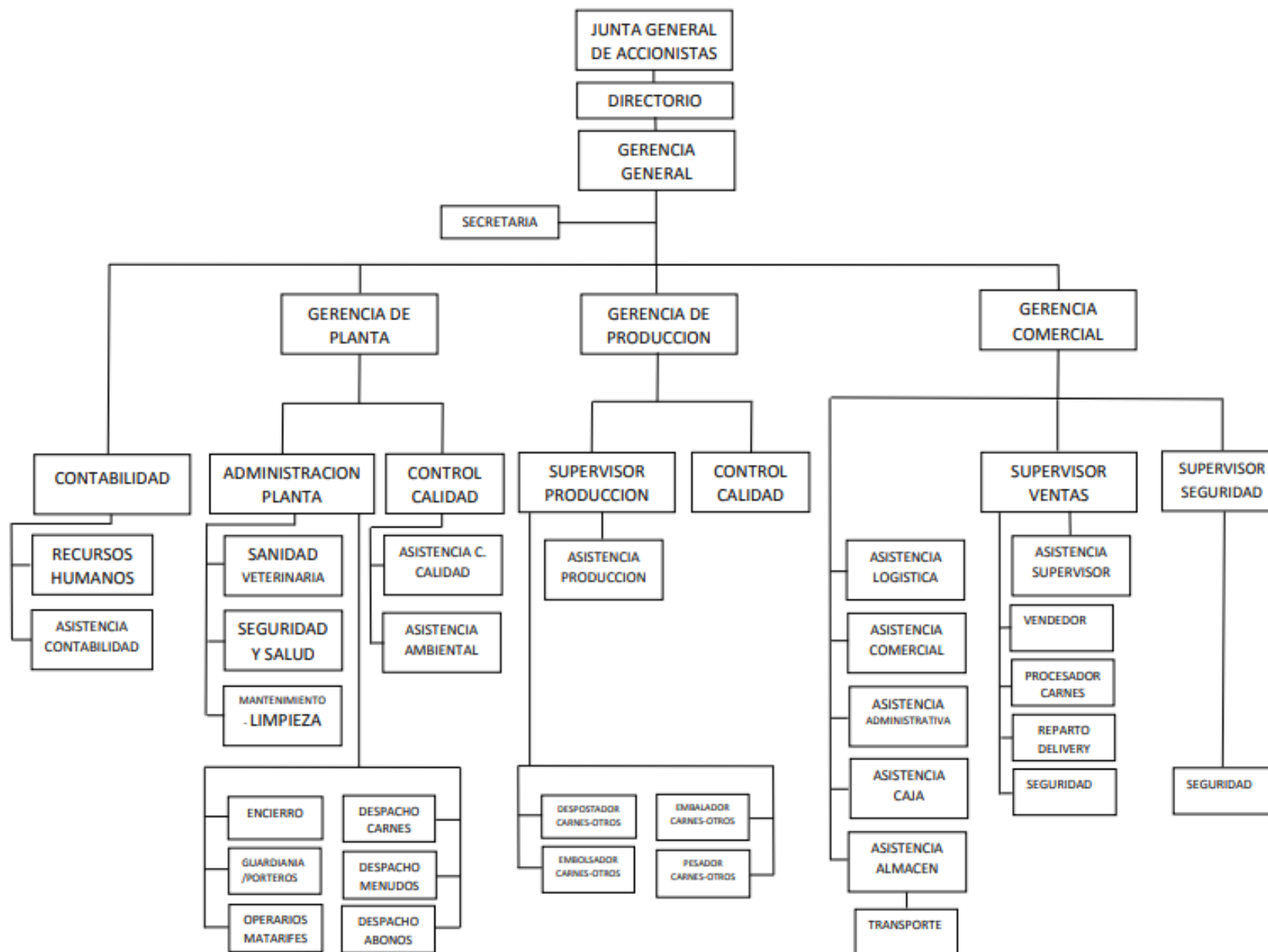
1. Chiavenato, I. (2000) administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw Hill. México.
2. Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). Relaciones humanas (3a ed.). México: Thomson.
3. Forst, Rainer (2013): Tolerancia en el conflicto. Pasado y presente, Cambridge: University Press.
4. García, María. “La importancia de la evaluación del desempeño”. Revista proyecciones. Año 2 Número 9 febrero-marzo 2001. p. 3
5. Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.) México: Mc Graw-Hill
6. Rehm, L. (1991). “Métodos de autocontrol”. En V. Caballo (Ed.). Manual de modificación y terapia del comportamiento (pp. 655). Madrid: Pirámide.
7. Rivero, M. (2019) Empatía, el arte de entender a los demás. Editorial Universidad Mayor de San Simón Dirección de investigación científica y tecnológica, Bolivia.
8. Torrelles, C. (2011). Evaluación de la competencia de trabajo en equipo. Tesis doctoral (trabajo inédito). Recuperado de: <http://tdx.cat/handle/10803/51341?show=full>.

WEBGRAFIA

1. (<http://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>)
2. (<http://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-las-relaciones-humanas-en-el-trabajo-5812.html>)
3. (<https://www.cuidatudinero.com/13128484/la-importancia-de-las-habilidades-interpersonales-en-el-lugar-de-trabajo>)
4. (http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf)
5. (Zupira, X. (2002). Relaciones Interpersonales. Generalidades. Recuperado de <http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>)
6. (<https://www.gestiopolis.com/trabajo-en-equipo-relaciones-interpersonales-empatia-y-sinergia/>)
7. (<https://es.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-de-desempeo-laboral-tesis>).
8. (<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467657107003/html/index.html>).
9. (<https://infopublic.bpaprocorp.com/sistema-administrativo-de-gestion-de-recursos-humanos/administracion-de-personal-en-el-estado-peruano/control-de-asistencia-y-permanencia-de-personal>).
10. (<https://es.slideshare.net/Carolinadu/responsabilidad-laboral-82903300>).
11. (<https://core.ac.uk/download/pdf/47068285.pdf>)
12. (<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>)

ANEXOS

Anexo Nro.1: Organigrama estructural de la empresa



PLAN DE TESIS CORRELACIONAL

RELACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PLANTA DE LA EMPRESA CAMAL FRIGORÍFICO DON GOYO S.A.C.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES
¿Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C. ?	Determinar la relación de las relaciones Interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo.	Las Relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C.	Variable X: Relaciones Interpersonales Variable Y: Desempeño Laboral
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo son las relaciones interpersonales existentes entre los trabajadores CFDG? • ¿Cómo son las relaciones interpersonales en relación con el trabajo en equipo? • ¿Cómo es la relación de las relaciones interpersonales con la tolerancia de los trabajadores? • ¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de CFDG? • ¿Cuál es el nivel de correlación entre las relaciones interpersonales y el 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las relaciones interpersonales existentes de los trabajadores de planta de la empresa CFDG. • Determinar las relaciones interpersonales en relación con el trabajo en equipo • Relacionar las relaciones interpersonales con la tolerancia de los trabajadores de planta de CFDG • Conocer el desempeño laboral de los trabajadores de CFDG. • Establecer el nivel de correlación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa CFDG. • Determinar los factores que afectan el desempeño laboral en el área de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de CFDG. • Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores CFDG. 	<p>Variable X: Relaciones Interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol • Tolerancia • Empatía • trabajo en equipo <p>Variable Y: Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de trabajo • Eficiencia • Asistencia y permanencia • Organización • Compromiso Laboral

<p>desempeño laboral de los trabajadores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores? • ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la eficiencia de los trabajadores? 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el desempeño laboral con respecto a la calidad de trabajo que demuestran los trabajadores de la empresa CFDG S.A.C. • Establecer la relación entre el desempeño laboral y la eficiencia de los trabajadores CFDG. 		
<p>METODO Y DISEÑO</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>	
<p>El Diseño no experimental, por cuanto no se manipularán las variables, en virtud que solo se observarán los hechos como se dan en el contexto natural, para luego ser analizadas, según la secuencia del estudio es de corte transversal debido que los datos serán obtenidos en solo tiempo o llamado tiempo único</p> <p>Método: Correlacional</p>	<p>Nuestro universo son 200 trabajadores.</p> <p>Se tomará como muestra solo 87 trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo SAC.</p>	<p>Técnica Encuesta</p>	<p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Escala de Likert

Anexo Nro. 3

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE RELACIONES
INTERPERSONALES ADAPTADO**

Nombre: Cuestionario de relaciones interpersonales

Autor: Miguel Cisneros castillo Versión original (2018)

Jackeline Chuctaya – Ana Cecilia Mendoza. Versión adaptada

Objetivo

Determinar los niveles de relaciones interpersonales

Normas:

Es importante que al contestar el trabajador sea objetivo, honesto, sincero con sus respuestas para así poder tener una información real.

Tener en cuenta el tiempo empleado por cada cuestionario realizado.

Nombre:

INSTRUCCIONES:

Solicito su colaboración en dar respuestas al siguiente test.

Lee cuidadosamente cada una de las afirmaciones siguientes y decide cuál de ellas te describe correctamente como eres la mayoría de las veces. No existen respuestas correctas o erradas.

Marca dentro del recuadro SI, si la afirmación te describe cómo eres la mayoría de las veces.

Si piensas que la afirmación no corresponde la mayoría de las veces, marca NO

PARTE 1: AUTOCONTROL	SI	NO
1. Rara vez pierdo la paciencia		
2. Frecuentemente busco hacer otra cosa, hay personas que me aburren demasiado		
3. A veces dejo para mañana una actividad sabiendo que debo hacerlo hoy.		
4. Aunque no es correcto pagar con la misma moneda a un compañero de trabajo que me trata injustamente, frecuentemente lo hago		
5. Si un compañero de trabajo no cumple con algo que me prometió, lo comprendería en vez de enojarme.		
6. En ocasiones descargo mi cólera con mis compañeros de trabajo, cuando tengo algún problema.		

7. Como escondo mis verdaderos sentimientos, la mayoría de las personas no se dan cuenta cuando me han herido.		
8. Me aseguro de que la gente sepa cuál es mi posición con respecto algún punto.		
9. Hay ocasiones en que no soy completamente honesto (a) con mis compañeros de trabajo acerca de mis verdaderos sentimientos.		
10. A veces golpeo a mis compañeros(as) de trabajo durante una discusión.		
11. Cuando juego un deporte en equipo, siento que está bien descargar mi cólera físicamente con mis compañeros de juego.		
12. Antes de contestar de “mala manera” pediría a mis compañeros de trabajo que esperaran hasta que termine la conversación.		
13. No sé qué decir cuando alguien me dice algo agradable.		
14. En algunas ocasiones he golpeado a mi compañero(a) de trabajo.		
PARTE II: EMPATIA		
15. Me gusta hacer reconciliar a mis amigos.		
16. Evito que mis disgustos me alejen de mis amigos.		
17. Acepto sin molestarme las bromas de mis compañeros de trabajo.		
18. Acepto los elogios que me dicen mis compañeros de trabajo.		
19. Me gusta hacer bromas a mis compañeros de trabajo.		
20. Defiendo a un amigo cuando lo critican injustamente o lo insultan.		
21. Creo que las personas no se deben dejar llevar de rumores.		

22. Generalmente expreso afecto a mis compañeros con palabras, gestos o abrazos.		
23. Evito usar apodos o sobrenombres que insulten o molesten a mis compañeros de trabajo.		
24. Pido disculpas cuando cometo un error.		
25. Me gusta tener un buen ambiente de amistad entre mis compañeros de trabajo.		
26. Escucho con atención cuando un amigo habla u opina en el grupo de trabajo.		
27. Escucho atentamente cuando un amigo me conversa o me cuenta un problema.		
PARTE III: TOLERANCIA	SI	NO
28. Generalmente cuando un compañero (a) no cumple con lo acordado me molesta.		
29. A veces me gusta insultar a la gente que son diferentes a mí.		
30. Cuando veo que un compañero está haciendo un mal trabajo, generalmente se lo hago saber inmediatamente.		
31. Cuando un compañero hace algo que me ofende mucho, prefiero disimular antes de hacerle saber lo herido que estoy.		
32. Si tuviera un familiar que le fue mal en el trabajo, le haría sentir inmediatamente que en mi caso me va mucho mejor.		
33. Creo que una persona no debe tener prejuicios.		
34. Generalmente respeto las opiniones que son contrarias a mis ideas.		
35. Me resulta difícil reunirme con personas que no tienen las mismas opiniones o forma de pensar.		
36. Daría mi opinión, aunque alguien a quien yo respeto dijera algo distinto		

37. Si fuera criticado injustamente por un compañero de trabajo, rápidamente le expresaría mis sentimientos		
38. No me gusta compartir labores de trabajo con personas del sexo opuesto		
39. Con frecuencia pongo apodos a mis compañeros que cometen errores en el trabajo		
40. Generalmente defiendo mi opinión en una discusión		
41. Trato de asegurarme de que la gente no se aproveche de mí		
PARTE IV: TRABAJO EN EQUIPO		
42. Colaboro espontáneamente con mi grupo de trabajo		
43. Participo frecuentemente, en las actividades encomendadas		
44. Defiendo a mi grupo cuando surge algo inesperado		
45. Acepto los errores que tuvimos al realizar el trabajo de manera grupal		
46. Me siento responsable de lo que mi grupo de trabajo hace		
47. Busco planificar el trabajo de grupo para hacer bien las funciones		
48. Nunca echo la culpa a los demás cuando se trabaja en grupo, sino analizo los errores cometidos		
49. Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo		
50. Sugiero alternativas de solución cuando se presentan algún problema grupal		
51. Siempre pido evaluar el trabajo grupal para mejorar o corregir errores		
52. Asumo sin incomodarme las funciones que mi grupo de trabajo me designa		
53. Estoy pendiente de que mi grupo de trabajo cumpla oportunamente con el trabajo asignado		

54. Busco trabajar en grupo porque aprendo mejor y conozco mejor a mis compañeros de trabajo		
55. Busco que el grupo siempre trabajen de acuerdo a un plan		
56. Me esfuerzo para que el trabajo en equipo salga bien		

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES ADAPTADO

Nombre: Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Sandra Jessica Salazar Zumaeta Versión Original (2018)

Jackeline Chuctaya – Ana Cecilia Mendoza Versión adaptada

Normas:

Es importante que al contestar el estudiante sea objetivo, honesto, sincero con sus respuestas para así poder tener una información real.

Tener en cuenta el tiempo empleado por cada cuestionario realizado.

Nombre:

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL					
NOMBRE DEL EVALUADO:					
PUESTO:					
FECHA DE EVALUACION:					
Evalúe cada uno de los criterios relacionados a continuación, escriba la calificación en la casilla correspondiente, según el desempeño de las labores con base en los siguientes parámetros frente a las habilidades, conocimientos y condiciones personales del funcionamiento. Siempre (1); Casi siempre (2); A veces (3); Casi nunca (4); Nunca (5).					
CONCEPTO A EVALUAR CALIDAD DE TRABAJO:	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
¿Usted hace el mayor esfuerzo posible para lograr que su trabajo sea cada día mejor?					
¿Su trabajo supera las expectativas esperadas por sus jefes?					
¿Su trabajo requiere de supervisión frecuente?					
¿Le lleva demasiado tiempo realizar sus funciones?					
¿Emplea usted sus habilidades que marcan la diferencia en la forma de realizar su trabajo con el resto de sus compañeros?					

EFICIENCIA:					
¿Considera usted que tiene dominio de las actividades de su puesto?					
¿Realiza sus funciones de trabajo de manera oportuna y cuando lo requieren?					
ASISTENCIA Y PERMANENCIA:					
¿Respeto el horario establecido por la empresa?					
¿Generalmente sueles tener buenos días de trabajo?					
ORGANIZACIÓN:	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
¿Usted planifica sus actividades?					
¿Se preocupa por alcanzar las metas?					
COMPROMISO LABORAL:	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
¿Realiza su trabajo de manera cómoda, porque está comprometido con la empresa?					
¿Está contento con los beneficios que ofrece la empresa?					

Anexo Nro.04.

Validación de instrumentos

Validación N^o 01

Mg. Luis Alberto Escobar Navarro

JUICIO SOBRE LA PERTINENCIA DE LOS INSTRUMENTOS

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

MB= Muy Bueno, **B=** Bueno, **M=** Mejorar, **D=**deficiente

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

INSTRUMENTO N^o 01 VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

PREGUNTAS		VALORACIÓN				OBSERVACIONES
N ^o	ITEM	D	M	B	MB	
1	Pregunta 1			x		
2	Pregunta 2			x		
3	Pregunta 3			x		
4	Pregunta 4			x		
5	Pregunta 5			x		
6	Pregunta 6			x		
7	Pregunta 7				x	
8	Pregunta 8			x		
9	Pregunta 9				x	
10	Pregunta 10			x		
11	Pregunta 11			x		
12	Pregunta 12			x		
13	Pregunta 13			x		
14	Pregunta 14			x		
15	Pregunta 15			x		
16	Pregunta 16			x	x	
17	Pregunta 17			x		
18	Pregunta 18			x		
19	Pregunta 19			x		
20	Pregunta 20			x		
21	Pregunta 21			x		

22	Pregunta 22		x		
23	Pregunta 23		x		
24	Pregunta 24			x	
25	Pregunta 25		x		
26	Pregunta 26		x		
27	Pregunta 27		x		
28	Pregunta 28		x		
29	Pregunta 29		x		
30	Pregunta 30		x		
31	Pregunta 31			x	
32	Pregunta 32		x		
33	Pregunta 33		x		
34	Pregunta 34			x	
35	Pregunta 35			x	
36	Pregunta 36		x		
37	Pregunta 37		x		
38	Pregunta 38		x		
39	Pregunta 39		x		
40	Pregunta 40		x		
41	Pregunta 41		x		
42	Pregunta 42		x		
43	Pregunta 43		x		
44	Pregunta 44		x		
45	Pregunta 45		x		
46	Pregunta 46		x		
47	Pregunta 47		x		
48	Pregunta 48		x		
49	Pregunta 49		x		
50	Pregunta 50		x		
51	Pregunta 51		x		
52	Pregunta 52		x		
53	Pregunta 53		x		
54	Pregunta 54			x	
55	Pregunta 55		x		
56	Pregunta 56		x		

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Luis Alberto Escobar Navarro

DNI: 29628052

C.P. Nro. 0674

Firma

INSTRUMENTO N° 02 VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

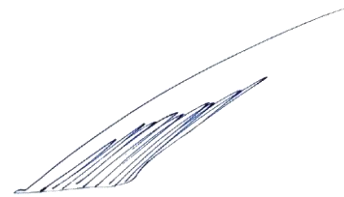
PREGUNTAS	VALORACIÓN				OBSERVACIONES
	D	M	B	MB	
Pregunta 1			x		
Pregunta 2			x		
Pregunta 3				x	
Pregunta 4				x	
Pregunta 5				x	
Pregunta 6			x		
Pregunta 7			x		
Pregunta 8			x		
Pregunta 9			x		
Pregunta 10			x		
Pregunta 11			x		
Pregunta 12			x		
Pregunta 13			x		

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Luis Alberto Escobar Navarro

DNI: 29628052

C.P. Nro. 0674



.....

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Luis Alberto Escobar Navarro**, identificado con DNI N°**29628052**, de profesión Relacionador Industrial, ejerciendo actualmente como Docente de la Escuela Profesional de Relaciones Industriales, en la Institución la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa

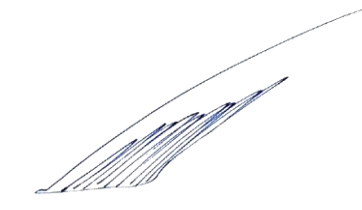
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a:

Los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Arequipa, a los 20 días del mes de noviembre del 2020



.....
Firma

Mg. Víctor Guiler Urday Manrique

JUICIO SOBRE LA PERTINENCIA DE LOS INSTRUMENTOS

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

MB= Muy Bueno, **B=** Bueno, **M=** Mejorar, **D=**deficiente

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

INSTRUMENTO Nº 01 VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

PREGUNTAS		VALORACIÓN				OBSERVACIONES
Nº	ITEM	D	M	B	MB	
1	Pregunta 1			x		
2	Pregunta 2			x		
3	Pregunta 3			x		
4	Pregunta 4			x		
5	Pregunta 5			x		
6	Pregunta 6			x		
7	Pregunta 7			x		
8	Pregunta 8			x		
9	Pregunta 9			x		
10	Pregunta 10			x		
11	Pregunta 11			x		
12	Pregunta 12			x		
13	Pregunta 13			x		
14	Pregunta 14			x		
15	Pregunta 15			x		
16	Pregunta 16			x		
17	Pregunta 17			x		
18	Pregunta 18			x		
19	Pregunta 19			x		
20	Pregunta 20			x		
21	Pregunta 21			x		
22	Pregunta 22			x		
23	Pregunta 23			x		
24	Pregunta 24			x		
25	Pregunta 25			x		
26	Pregunta 26			x		

27	Pregunta 27		x		
28	Pregunta 28		x		
29	Pregunta 29		x		
30	Pregunta 30		x		
31	Pregunta 31			x	
32	Pregunta 32			x	
33	Pregunta 33			x	
34	Pregunta 34			x	
35	Pregunta 35		x		
36	Pregunta 36		x		
37	Pregunta 37		x		
38	Pregunta 38		x		
39	Pregunta 39		x		
40	Pregunta 40		x		
41	Pregunta 41		x		
42	Pregunta 42		x		
43	Pregunta 43		x		
44	Pregunta 44		x		
45	Pregunta 45		x		
46	Pregunta 46		x		
47	Pregunta 47		x		
48	Pregunta 48		x		
49	Pregunta 49		x		
50	Pregunta 50		x		
51	Pregunta 51		x		
52	Pregunta 52		x		
53	Pregunta 53		x		
54	Pregunta 54			x	
55	Pregunta 55		x		
56	Pregunta 56		x		

Firma

INSTRUMENTO N° 02 VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

PREGUNTAS ITEM	VALORACIÓN				OBSERVACIONES
	D	M	B	MB	
Pregunta 1			X		
Pregunta 2			X		
Pregunta 3			X		
Pregunta 4				X	
Pregunta 5			X		
Pregunta 6			X		
Pregunta 7			X		
Pregunta 8				X	
Pregunta 9			X		
Pregunta 10				X	
Pregunta 11			X		
Pregunta 12			X		
Pregunta 13			X		

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Victor Guiler Urday Manrique

DNI 29265839



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Guiler Urday Manrique identificado con DNI N° 29265839 de profesión Relacionador Industrial , ejerciendo actualmente como docente en la Institución Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa.

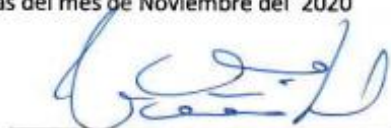
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a:

.....
.....

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Arequipa, a los veinte días del mes de Noviembre del 2020



Firma

Aplicación de instrumento



Ejecucion de taller relaciones interpersonales y desempeño laboral



