

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA MABE SERVICE SRL – 2020”**

Área de Investigación:
Relaciones humanas laborales

Autor(es):
Br. Angulo García, Juan Carlos
Br. Rodríguez Huilla, Marvin Alexis

Jurado Evaluador:
Presidente: Uceda Dávila, Lucero
Secretario: García Gutti, Alan
Vocal: Herbias Figueroa, Margot

Asesor:
Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1825-9542>

TRUJILLO – PERÚ
2021

Fecha de sustentación: 2021/07/23

MIEMBROS DEL JURADO

Dra. Lucero Uceda Dávila

Presidenta

Mg. Alan García Gutti

Secretario

Dra. Margot Herbias Figueroa

Vocal

DEDICATORIAS

A mis padres que me han apoyado incondicionalmente con mucho esfuerzo para poder culminar esta etapa de mi vida y aquellas personas especiales que me brindaron su fortaleza para seguir adelante con mis objetivos y quien me enseñó que todo sacrificio tiene su recompensa...

Juan Carlos Angulo

A mi Padre, madre y hermano por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida, a mis familiares y amigos que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Alexis Rodríguez

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, a Dios por concederme sabiduría y fortaleza para seguir adelante, a mis familiares por su apoyo y sacrificio, a mis profesores y especialmente a nuestro asesor por la dedicación a la enseñanza, guía y paciencia, a nuestro buen amigo Gerson Novoa y a la empresa MABE Service porque sin ellos tampoco hubiera sido posible esta investigación y a mi universidad por haberme brindado las herramientas necesarias para mi futuro profesional.

Juan Carlos Angulo

A Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas, a mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron. A nuestro asesor de Tesis que con su experiencia y conocimientos nos orientó en la investigación y a todos los docentes que, con su sabiduría y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Alexis Rodríguez

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo describir las relaciones interpersonales en la empresa MABE Service SRL - 2020. Se utilizó un diseño descriptivo simple y se trabajó con una muestra de 160 colaboradores, asimismo se aplicó un muestreo probabilístico; la técnica es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario propuesto por Sánchez (2002), que contiene 25 preguntas, validado por tres expertos en el tema. Los resultados fueron procesados en el programa excel y se concluye que las relaciones interpersonales en la empresa son buenos, pero con solo un 23.7 % del total de encuestados, que indica que, si bien es el resultado más alto, este a su vez es bajo comparado con el total. Los factores positivos de las relaciones interpersonales son: los colaboradores están abiertos siempre a consultas, equilibrados emocionalmente y son personas de acción en sus palabras. Y por último los factores negativos de las relaciones interpersonales es que a los colaboradores les falta entrega hacia el trabajo, existe falta de confianza y se benefician de sus errores.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, colaboradores, MABE service.

ABSTRACT

The purpose of this research is to describe the interpersonal relationships in the company MABE Service SRL - 2020. A simple descriptive design was used and a sample of 160 collaborators was worked with, likewise a probabilistic sampling was applied; the technique is the survey and the instrument used is the questionnaire proposed by Sanchez (2002), which contains 25 questions, validated by three experts in the subject. The results were processed in the excel program and it is concluded that the interpersonal relations in the company are good, but with only 23.7% of the total respondents, which indicates that although it is the highest result, this in turn is low compared to the total. The positive factors of interpersonal relations are: employees are always open to consultation, emotionally balanced and are people of action in their words. And finally, the negative factors of interpersonal relations are that the employees lack commitment to their work, there is a lack of trust and they benefit from their mistakes.

Key words: Interpersonal relationships, employees, MABE service.

PRESENTACIÓN

Respetables miembros que conforman el Jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “Relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MABE Service SRL - 2020”.

El documento consta de cinco capítulos. En el primer capítulo se desarrolla la introducción que comprende el problema de investigación, objetivos y la justificación del estudio.

El segundo capítulo, comprende los antecedentes del estudio, marco teórico, marco conceptual y sistema de hipótesis.

El tercer capítulo abarca la metodología de la tesis y comprende: tipo y nivel de investigación, población y muestra, diseño, técnicas e instrumentos de investigación y procesamiento de datos.

En el cuarto capítulo se registran los resultados que han sido recogidos de cada elemento de la muestra con sus respectivas tablas e interpretación.

El quinto capítulo se presenta la discusión de resultados y luego, pero sin capítulos las conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE

Pág.

Miembros del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
Lista de tablas.....	x
I. Introducción.....	11
1.1 Problema de investigación.....	12
1.2 Objetivos.....	13
1.3 Justificación.....	14
II. Marco de referencia.....	15
2.1 Antecedentes.....	16
2.2 Marco teórico.....	19
2.3 Marco conceptual.....	29
2.4 Hipótesis.....	30
III. Metodología empleada.....	34
3.1. Tipo y nivel de investigación	35
3.2. Población y muestra de estudio.....	35
3.3. Diseño de investigación.....	35
3.4 Técnicas e instrumentos de investigación.....	35
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	35
IV. Presentación de resultados.....	36
V. Discusión de resultados.....	38
Conclusiones.....	45

Recomendaciones.....	46
Referencias.....	47
Anexos.....	51
Anexo 1. Cuestionario.....	51
Anexo 2. Población.....	53
Anexo 3. Validación de juicio de expertos	57

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Criterios evaluados

37

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Problema de investigación:

Las relaciones interpersonales es un tema muy importante en las organizaciones de hoy en día, especialmente las instituciones que brindan un servicio porque están compuestas por un conjunto de elementos intangibles, además el recurso humano es considerado como uno de los elementos primordiales en el funcionamiento de toda organización, porque como todos sabemos si el recurso humano están mal todos los demás recursos se vuelven deficientes.

Alguien dijo alguna vez “el hombre es un animal sociable” que no puede estar solo que, necesita relacionarse con otras personas, muchas personas tienen habilidades que le permita relacionarse de manera más eficaz como la empatía, la comunicación, la motivación, la asertividad, el liderazgo, el trabajo en equipo, etc.; algunos llaman a este conjunto de habilidades blandas, en diferencia a las habilidades duras que es el conocimiento adquirido y capacitaciones adquiridas durante su vida laboral y no laboral.

Las relaciones interpersonales son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos. Las relaciones interpersonales en los colaboradores son entonces el fruto de compartir, de trabajar en un mismo ambiente y de interactuar de manera positiva o negativa con los demás. Es importante resaltar que en estos elementos intervienen factores de personalidad, valores, ambiente y otros. Esta interacción es un excelente medio de enriquecimiento personal, aprendizaje continuo y permanente, además de convivencia en mucho tiempo que hace que para los colaboradores sea su segundo hogar.

Actualmente en la empresa MABE no existe buenas relaciones laborales, producto de envidias de algunos colegas de otros porque tiene mayor grado académico, otro porque son más jóvenes y tienen o han tenido mucha experiencia en diversas empresas públicas y/o privadas tanto nacionales como extranjeras; además muchos de ellos saben más de dos idiomas o en

algunos casos algunos malos empleados están siempre criticando la contratación de estos, además de malos entendidos y grupos que quieren muchas veces imponer ideas buscando siempre sus intereses personales sobre los intereses de la organización. Asimismo, se puede observar que muchas veces no se logra los objetivos por desmotivación del personal, estrés laboral, chismes, rumores, malos entendidos e inclusive por no ponerse de acuerdo en decisiones que viene o afectan a la mencionada empresa.

Formulación del problema:

¿Cuáles son los factores de las malas relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MABE Service SRL – 2020?

1.2 Objetivos

Objetivo General

Describir los factores de las Relaciones Interpersonales en los colaboradores de la empresa MABE Service SRL – 2020.

Objetivos Específicos

Identificar los factores positivos de las Relaciones Interpersonales en los colaboradores de la empresa MABE Service SRL – 2020.

Identificar los factores negativos de las Relaciones Interpersonales en los colaboradores de la empresa MABE Service SRL – 2020.

Proponer estrategias para mejorar las Relaciones Interpersonales en los colaboradores de la empresa MABE Service SRL – 2020.

1.3 Justificación

Teórica: El presente trabajo se justifica desde el punto de vista teórico porque va a permitir identificar cuáles son los factores que están perjudicando las malas relaciones interpersonales.

Práctica: Desde el punto de vista práctico como afecta las malas relaciones a los clientes internos y externos.

Social: Permite capacitar a los colaboradores de la empresa para que mejoren sus habilidades para su relación no solamente en su vida laboral sino también personal y familiar.

Metodológica: Utilizando la estadística descriptiva para en bases a los resultados obtenidos, tomar decisiones en bien de la empresa.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes

Morán Suárez, Gómez Sánchez, y Alcedo Rodríguez (2015) en el trabajo de investigación titulado *Relaciones interpersonales en niños y jóvenes con trastornos del espectro del autismo y discapacidad intelectual*, señalan que las personas con discapacidades intelectuales graves y profundas, y especialmente los niños y adolescentes dentro de estos grupos, han recibido poca atención en la investigación. Este estudio evalúa las relaciones interpersonales de 55 personas con trastornos del espectro autista (TEA) y discapacidad intelectual (ID). Se aplicó la escala KidsLife (Gómez et al., En prensa) que evalúa la calidad de vida. Los puntajes más altos se obtuvieron para aquellos elementos relacionados con la comunicación, mientras que los más bajos se encontraron para aquellos relacionados con las interacciones sociales. Además, las personas con ID profunda obtuvieron puntuaciones significativamente más bajas que aquellas con los niveles más altos de funcionamiento. Se proporciona una discusión sobre las implicaciones del estudio, así como algunas recomendaciones específicas para mejorar las prácticas profesionales y organizativas con el fin de mejorar la calidad de vida, por ende, para tener buenas relaciones interpersonales se debe tener las capacidades intactas.

Llorent y Azuaga (2012) en el trabajo titulado *Estudio de las relaciones interpersonales en aulas con alumnos diferentes*. Los grupos son cada vez más heterogéneos; aprendamos los unos de los otros y trabajemos con una muestra de 202 estudiantes del 2do ciclo de un Instituto de Educación Secundaria. Podemos comprobar en nuestros resultados que no suelen discriminar a alumnos por cuestiones de género, etnia, país, discapacidad ni orientación sexual, aunque se discriminan a alumnos con una personalidad específica o que no se relacionan socialmente con los demás. Es por ello conveniente desarrollar más prácticas educativas que promuevan el aprendizaje cooperativo y la inclusión de estos alumnos en sus grupos de trabajo, e incitarles a participar, además de desarrollar habilidades sociales, la inteligencia emocional, educación intercultural y actitudes positivas para

fomentar la acogida de todas las personas y desarrollar en los estudiantes la capacidad de establecer relaciones interpersonales positivas entre ellos, esto es importante señalar que las relaciones interpersonales son importantes pero las positivas son mejores.

Luisa y Pereira (2008) en su artículo *relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas*, las cuales pueden ser desarrolladas y, de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se presentan diversas concepciones teóricas acerca de la asertividad, entendida básicamente como autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad. Se estudian las características principales que definen y distinguen los comportamientos asertivos de aquellos que no lo son. Se analizan algunos de los principales estilos empleados por las personas para enfrentar las distintas situaciones de la vida, entre ellos el agresivo, el manipulador, el pasivo y el asertivo. Asimismo, se analiza la vinculación existente entre las dificultades que muestran algunas personas para comunicarse efectivamente y manifestar una conducta adecuada, y los problemas en la autoimagen y la autoestima de estas. Se comentan diversas creencias, pensamientos, derechos y principios asociados con las conductas asertivas y no asertivas. Finalmente, se hace referencia al campo educativo y la relación entre asertividad y adolescencia. Por lo tanto, la comunicación verbal es el elemento primordial en las relaciones interpersonales entre seres humanos.

Benito (2006) en su investigación *Las relaciones interpersonales de los profesores en los centros educativos como fuente de satisfacción*, sostiene que las relaciones interpersonales de los profesores en los centros educativos como fuente de satisfacción es muy importante hoy en día; entonces se debe tomar en cuenta que las relaciones interpersonales en alguna organizaciones son diferentes por el tipo de público o personas en las cuales una persona está en contacto o a quien se dirige por ejemplo en este caso de personas de

una edad menor a una mayor en donde el respeto es importante en las relaciones interpersonales.

Campos Huichan (2006) en su artículo *la importancia de las relaciones interpersonales*, revisamos la construcción de modelos basados en el comportamiento desde un punto de vista caracterizado por la verificación, verificación de modelos e interpretación abstracta. Resulta que la interpretación abstracta es la clave para escalar las técnicas de aprendizaje conocidas para aplicaciones prácticas, la verificación de modelos puede servir como una ayuda de enseñanza en el proceso de aprendizaje que subyace a la construcción del modelo y que también hay sinergias con otras técnicas de validación y verificación. Ilustraremos nuestra discusión por medio de un escenario de telecomunicaciones realista, donde el sistema subyacente ha crecido en las últimas dos décadas, la documentación del sistema disponible consiste en no mucho más que manuales de usuario y estándares de protocolo, y los tiempos de los ciclos de revisión son extremadamente cortos. En esta situación, la construcción del modelo basado en el comportamiento proporciona una base sólida, por ejemplo, para el diseño y mantenimiento de la suite de pruebas, organización y evaluación de pruebas, por lo tanto, las relaciones interpersonales son muy importantes en las organizaciones sean estas lucrativas como no lucrativas.

Herriko (2015) señala que los jóvenes con discapacidades de aprendizaje (LD, por sus siglas en inglés) tienen desafíos en el procesamiento de la información que los ponen en mayor riesgo de desregulación emocional y, a menudo, dependen de estrategias de afrontamiento que enfatizan la evitación de emociones, experiencias o tareas desafiantes. Integra mindfulness martial Arts (MMA) fue desarrollado para abordar y ayudar a los participantes a enfrentar estos desafíos y aumentar la autoconciencia y el enfoque actual. El presente estudio cualitativo exploratorio incluye los resultados de un cuestionario posterior al tratamiento realizado por 29 jóvenes de 12 a 17 años y 17 padres, y entrevistas en profundidad con 7 jóvenes que participaron en MMA y 5 padres. (1) Metas juveniles para MMA; (2) percepciones de los

componentes y entrega del programa; (3) resultados asociados con la participación; y (4) se exploraron aspectos desafiantes / negativos del programa. El análisis temático de las entrevistas sugirió que el desarrollo del dominio y el orgullo era un factor motivador común para ingresar al tratamiento. El componente de atención plena de MMA se identificó como útil para promover un sentido de calma, tolerancia y aceptación de la angustia y la autocomprensión en los jóvenes. Esta investigación proporciona apoyo preliminar para el programa Integra MMA desde la perspectiva de los participantes. Por ende, se confirma que una persona con discapacidad es muy probable que se relacione correctamente con sus compañeros de trabajo.

2.2 Marco Teórico

Definición

Se define a las relaciones interpersonales como la interacción recíproca que se da entre dos o más individuos, los cuales tienen una relación dentro de un contexto social. Cabe destacar que, por naturaleza propia, el hombre para poder coexistir y subsistir tiene que relacionarse con otras personas. Siendo algo innato para los seres humanos desde la aparición del primero hombre en la humanidad hasta el día de hoy.

Dicha relación se lleva a cabo en un grupo o instituciones. Para ello, el papel que cumple la comunicación es vital, ya que, mediante la misma se podrá establecer ese intercambio de interacción y relación entre los individuos.

Tipos de relaciones interpersonales: Vargas Aguilar (2018) señala:

- Intimas- superficiales:

Se caracterizan por ser muy variables, esto dependerá del grado o nivel de intimidad que se tenga dentro de un entorno. Sin embargo, puede darse una unilateralidad, por un parte puede existir un grado de intimidad, pero por el otro puede ser algo simple y no íntimo. Esto se da porque no existe una buena necesidad afectiva en ambas partes.

Personales- sociales:

En ella interfieren otros factores como la identidad personal, haciendo referencia a la identidad personal que uno va construyendo desde su infancia y a la identidad social, la misma que se desarrolla mediante la interacción dentro de un grupo social.

En muchos casos, se ha visto que las relaciones personales interfieren sobre las relaciones sociales y viceversa, esto dependerá en gran medida del grado interés o de atracción, es decir, si una persona que no tiene una buena relación personal consigo mismo, se desenvuelve muy bien dentro de un círculo social da a entender que su grado de satisfacción o de bienestar en aquel entorno le otorga confianza para poder comunicarse de manera efectiva.

- Amorosas:

Conformada por tres grandes factores: la pasión, el compromiso y la intimidad. Si dentro de un lazo afectivo existe una buena relación amorosa conformada por el compromiso propio y como base sólida el respeto, la relación que se tendrá con la pareja será óptima ya que, prevalecerá la confianza.

Relaciones interpersonales y la familia:

- Desarrollo humano y valores en las relaciones interpersonales de la familia:

En estos tiempos, es muy importante que en los hogares exista una buena relación interpersonal dentro de los miembros de la familia. Ya que, los niños podrán tener una experiencia de relación interpersonal con sus padres previo al proceso de la escuela. Si el niño, tuvo un gran desenvolvimiento y socialización con sus padres, conforme va creciendo podrá mejorar y seguir mejorando sus aprendizajes de socialización con otras personas, por ende, su desarrollo propio de las habilidades será óptimo, así como la construcción de su propia identidad, todo ello dependerá del grado de confianza que establezca con sus padres. (Quintero Sierra, 2018)

Si nos contextualizamos en la época actual, sobre todo enfatizando en Perú, se ha podido ver una gran disfunción familiar, conformada por actos de

violencia, carencia de comunicación y en algunos casos extremos se deja de lado a los niños. Esto trae consigo, la pérdida de empatía y afectación en las relaciones interpersonales de los miembros de familia. Si un niño que ha sufrido violencia, no tiene autoestima y está gobernado por el miedo y la timidez, difícilmente podrá establecer relaciones con otros niños, su rol en la sociedad no tendrá tanta participación y se irá construyendo una sociedad no cooperativa, ni mucho menos participativa.

Por tal motivo, es importante que las relaciones interpersonales dentro del hogar sean bien consolidadas, ya que, de ello dependerá la construcción de la propia identidad de los miembros de familia, por ende, de ello dependerá la construcción de la realidad. Es necesario que los gobiernos tomen relevancia sobre este tema, que se haga capacitaciones y campañas para promover una buena relación entre los miembros de familia.

Relaciones interpersonales (enfermera- paciente)

En el sector de salud, es muy importante la existencia de una relación buena y óptima entre la enfermera y el paciente, ya que, de ello dependerá que el diagnóstico, tratamiento y mejora del mismo sea progresivo y rápido.

Asimismo, si es que se desarrolla una competencia comunicativa efectiva a partir de una buena relación interpersonal, las mismas que se manifiestan por un trato cálido y empático, donde se muestre un interés propio. El paciente podrá percibir que efectivamente la enfermera comprende lo que siente y su dolor, estableciéndose una relación terapéutica a partir de una buena relación interpersonal. (Elers y Lamadrid, 2016)

Por tal motivo, es fundamental la construcción de una comunicación eficaz, la cual se caracteriza por tener un aspecto de flexibilidad, en este caso la enfermera tiene que ser muy detallista en los estímulos o acciones que tenga el paciente, esto se debe al estado tanto físico como emocional, es importante que destaque su sensibilidad; otra característica es la agudeza, en el cual la enfermera tiene que ser muy observativa con el paciente para que pueda tomar las acciones inmediatas para su atención; la receptividad se caracteriza por el lado humano y por la sensibilidad por parte de la

enfermera al momento de establecer una comunicación con el paciente y por último el estímulo, este aspecto es muy importante ya que, de ello dependerá la fuerza de voluntad por parte del paciente para poder tener optimismo por su recuperación. (Chumpitaz Vásquez, 2017)

Sin embargo, se han visto muchos casos donde las relaciones interpersonales entre enfermera- paciente es totalmente inequívoco, sobresaliendo la existencia de la antipatía y otros antivalores. Por tal motivo, es necesario que las enfermeras reciban una capacitación constante desde su formación para que desde la escuela comiencen a cultivar la empatía, para que al momento en que establezcan una relación directa con el paciente puedan ayudar en su recuperación.

Relaciones personales en adolescentes

Con el avance de la tecnología, la masificación y diversificación de aparatos tecnológicos, las relaciones interpersonales han tenido un gran impacto, ya que, la comunicación face to face pasó a otro plano. Ahora, solo basta con hacer un click para poder comunicarte con alguien. Sin embargo, pese a la facilidad para poder relacionarse con los demás, la evolución de la tecnología ha traído grandes efectos negativos, como el aislamiento, el desequilibrio en la salud mental, así como la falta y desinterés en el ámbito social. (Gómez y Marín, 2017).

Por otro lado, debido a la incorporación de videojuegos y entre otros programas que consumen los adolescentes, se pudo comprobar un gran problema en la relación interpersonal, ya que, existe un gran problema al momento de afrontar las emociones o establecer una relación con otra persona, así como la pérdida de la capacidad de escucha y toma de decisiones. (Barros, Hernández y Vanegas, 2006)

En base a lo mencionado, es merecedor dar importancia al impacto que tiene la tecnología en las relaciones interpersonales en los adolescentes, puesto que la salud mental se puede ver afectada en gran medida. Cabe mencionar que, la comunicación ha mejorado en gran medida en comparación con años anteriores. Sin embargo, la evolución inmediata y el uso incorrecto de la tecnología ha conllevado que nuestras relaciones interpersonales se ven afectadas por una pantalla.

Por tal motivo, es muy importante la evaluación de programas sociales que ayuden a los adolescentes que están muy apegados con la tecnología para poder mejorar en gran medida sus relaciones interpersonales, en dichos programas se debe de tomar en cuenta la prevención del posible desarrollo de aspectos o cualidades psenológicas, salutogénicas y de factores que sean protectores de la salud mental, lo cual se puede ver que está afectado en gran medida.

Ventajas y desventajas sobre el uso cotidiano de las tecnologías en las relaciones interpersonales del ser humano:

Dentro de las causas positivas que origina el uso de tecnologías en las relaciones interpersonales se encuentra la rapidez e inmediatez de la información que se comparte a través de las diversas plataformas y medios digitales. Lo cual nos permite tener un conocimiento sobre el entorno que nos rodea y tener un crecimiento en el aspecto humanitario, económico y en la sociedad.

El mundo está cada vez más globalizado y es fundamental que estemos en constante movimiento y que sepamos sobre lo que acontece en otros lugares, ya que esto nos permitirá establecer un mejor canal de comunicación con otras personas. (Vidales y Sádaba, 2017)

Sin embargo, todo lo bueno también tiene un aspecto negativo, ya que producto de estar sumergidos en la tecnología, esto daría origen al aislamiento; así como a la creación de un supuesto yo, esto se ve reflejado en la realidad manipulada para dar a conocer a la sociedad un ser humano que no existe mediante el uso de plataformas digitales (Asensio Antonilos, 2019).

A todo lo mencionado, se requiere un grado de responsabilidad y de conocimiento, al momento de usar las tecnologías, ya que de esta manera se podrá evitar en gran medida los aspectos negativos, es necesario que cada uno controle el uso medido de tecnología y que se establezca una comunicación presencial (Newstrom, 2011)

Relaciones interpersonales en adolescentes embarazadas

Los casos del embarazo en la adolescencia han subido en gran medida, ya que, se da la existencia de hogares desintegrados, la falta de interés por conocer sobre los

métodos anticonceptivos, actos de violencia directamente hacia la víctima, la carencia de comunicación entre los padres e hijos sobre ello y entre otros.

Sin embargo, la afectación que se produce en la adolescente embarazada no solo radica en el hecho de que tiene que afrontar una nueva etapa, sino que el aspecto emocional se ve totalmente afectado dando resultado a algunas alteraciones directamente en su relación interpersonal, dándose así la pérdida de confianza en sí mismas y el temor por la aceptación o rechazo por parte de la sociedad, ya que, se les juzga mucho y en algunos casos se les discrimina. (Cadrazco, 2019)

Cabe recalcar que, en un principio tener un embarazo en la adolescencia era algo muy difícil y poco aceptable en la sociedad, pero conforme han ido pasando los años. Las adolescentes embarazadas han podido sobrellevar esta etapa y difundir a través de los diversos canales de comunicación su experiencia, por lo que se espera que muchas adolescentes sean conscientes de sus acciones.

Por ende, la relación interpersonal de las adolescentes embarazadas está teniendo un gran cambio, en el sentido de que hoy en día se puede establecer una relación interpersonal con una adolescente que ha vivido esta etapa, así como poder conocer su historia y escucharla, sin la necesidad de que se le juzgue como anteriormente. El hecho de establecer un lazo comunicativo y una relación interpersonal nos permitirá ayudar a la sociedad y a ser personas más comprensivas y críticas, ya que, no se puede juzgar a alguien sin saber la causa que originó esa decisión.

Relaciones interpersonales en el ámbito laboral

Hace un siglo atrás, se le daba más significado a la palabra “empresa” y no a la “organización”, dándole énfasis a la producción y acciones que se tomaban en la empresa, más no a las personas o mano de obra que hacía esto posible. Sin embargo, en la década de los 30 surge una de las escuelas que cambiaría todo ello, la “Escuela de Relaciones Humanas”. Mediante dicha escuela se replantea la reflexión sobre el verdadero rol que se le debe de otorgar a una empresa. (Martínez, 2017)

Asimismo, en estos últimos tiempos se ha podido presenciar una gran transformación y evolución en las empresas, debido al constante cambio en el mercado, algunas empresas han enfatizado su mirada a las estrategias y otras empresas al aspecto de innovación. Todo ello, lleva a reflexionar sobre la verdadera importancia de los empleadores, ya que, de ellos depende la mejora y el triunfo de la empresa.

Esto se logra mediante, una buena relación interpersonal entre los mismos trabajadores, la misma que se basa sobre el respeto. Cuando existe una relación interpersonal respetuosa y donde prima el compañerismo, existirá una muy buena relación.

- **Bienestar laboral:**

El bienestar laboral guarda un valor importante dentro de la organización, por cuanto dará un sostenimiento y desarrollo a la mejora del desempeño laboral. (Paredes Botina, 2017)

- **Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral:**

La existencia de una buena relación interpersonal entre el empleado y supervisor, así como entre compañeros, puede dar fruto a un buen clima laboral, caso contrario se daría existencia a la insatisfacción laboral. Por ello, de existir una buena relación interpersonal, el trabajo se vuelve cooperativo y productivo en gran medida, ya que, al existir confianza y reciprocidad se podrá lograr los objetivos planteados por la empresa. (Ramírez Wong, 2019)

A medida que se va construyendo una buena relación interpersonal, el ambiente se vuelve favorable, por lo que la relación laboral se vuelve sana e incluso en algunos casos los trabajadores olvidan totalmente lo estresante que puede ser su trabajo y el desempeño es más productivo.

- **Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral:**

El gran impacto de una relación interpersonal dentro de la empresa delimita los objetivos a los que desea llegar la empresa. En caso de que existiese un clima laboral negativo, en el que exista una mala relación entre compañeros,

no se podrá llegar a cumplir la visión y misión de la empresa. (Ramírez Wong, 2019)

Conforme el trabajador comienza a sentirse en un clima laboral óptimo, en el que prevalezca la confianza y compañerismo, mayor será su motivación para poder desarrollar las actitudes y acciones correctas en relación a los objetivos planteados por parte de la empresa.

- **Conflicto en el trabajo:**

La interacción que se da entre seres humanos, es un proceso que está conformando por muchas atapas, en ella puede existir desacuerdos con respecto a los distintos puntos de vista. Es importante hacer una detección de ello, ya que de solucionar aquel conflicto se podrá generar el mejoramiento como empresa y a nivel personal. (Paredes Botina, 2017)

La relación interpersonal dentro del ámbito laboral es muy importante, porque de ello dependerá el desempeño del trabajador. Más aún, siendo una época muy competitiva en la que nos situamos, las empresas tienen que incorporar planes estratégicos y capacitación en sus trabajadores para que de alguna forma se pueda alcanzar los objetivos planteados (Pérez y Pérez, 2011).

Asimismo, es primordial que los trabajadores reciban terapias y que entre ellos se fomenten las relaciones interpersonales mediante actividades y dinámicas para que puedan establecer un lazo de confianza y compañerismo entre ellos. Si en una empresa existe este aspecto, definitivamente la empresa podrá emprender y diferenciarse de las demás marcas, así como ganar posición en el mercado, debido a la capacidad y cooperación de sus recursos humanos, que en este caso sería sus empleadores y supervisores.

Tipos de relaciones interpersonales: Raffino (2020, enero 10) señala:

- **Relaciones íntimas o afectivas.** Aquellas que buscan una conexión profunda con otros individuos, y que básicamente abarca los distintos grados del afecto. Se trata de vínculos de enorme confianza con el fin de perdurar en

el tiempo, asociados a sensaciones placenteras y de protección, solidaridad y pertenencia. Tal es el caso del amor y la amistad, por ejemplo.

- **Relaciones superficiales.** Se trata de vínculos pasajeros, no demasiado importantes ni centrales en la vida emocional del individuo (a diferencia de los íntimos). Es el tipo de relaciones que forjamos con desconocidos, con personas que sabemos que serán efímeras o con el compañero de asiento de un avión, a quien nunca volveremos a ver.
- **Relaciones familiares.** En esta categoría se encuentran las personas junto a las cuales nacimos y con las que nos vincula un árbol familiar o genealógico, es decir, con las que compartimos un vínculo consanguíneo. En muchas de ellas hay también cierto principio de autoridad, y por ellas podemos llegar a sentir amor o antipatía. Además, en general podrían ser más o menos profundas o superficiales, pero a diferencia de las demás, suelen persistir enormemente en el tiempo.

El impacto de la comunicación en las relaciones interpersonales:

Es indiscutible el papel que cumple la comunicación en el desarrollo de las relaciones interpersonales, ya que, permite que el ambiente en el que nos encontramos sea satisfactorio, armonioso y eficaz.

El tipo de trato de comunicación que se tenga con otra persona, definirá la convivencia que se tendrá. Por ello, es de suma importancia comprender algunos aspectos de la comunicación para que así podamos establecer un vínculo pasivo con la otra persona. (Sanabria Gómez, 2017)

✓ Errores de la comunicación:

En este aspecto existe un gran problema en el mensaje que se quiere comunicar, ya que, dicho mensaje puede estar incompleto o distorsionado. Asimismo, existe una interpretación inequívoca por parte del receptor al momento de establecer una comunicación, dando como resultado a la sobregeneralización, hasta en algunos casos extremos se puede evidenciar la

personalización, que se interpreta como si el mensaje fuera una crítica directa para el destinatario.

Todo ello, ocasiona que el destinatario bloquee el proceso comunicativo, afectando en gran medida la comunicación. Por ende, la relación interpersonal se ve afectada en gran medida.

✓ **Barreras de la comunicación para el desarrollo de las relaciones interpersonales:**

Al momento de establecer una relación interpersonal, lo ideal es situarse en lugar o momento adecuado ya que, de no ser así, la comunicación se verá afectada. También se debe tomar en cuenta el estado emocional de la persona con la que estableceremos una relación interpersonal, ya que, si la persona tiene dificultades o problemas emocional no habrá una buena recepción del mensaje y por lo tanto una interpretación efectiva.

Por otro lado, más allá de que el destinatario tenga que estar en sus facultades correctas para establecer una relación, se tiene que tomar en cuenta que por parte del emisor también debe existir una respuesta. Esto se da por el hecho de escuchar activamente de lo que le diga la otra persona, opinar y mostrar interés dará inicio a una buena relación interpersonal.

Si existe una buena interacción por ambas partes, tanto del emisor y el receptor, la relación interpersonal será óptima, para ello tiene que existir la respuesta, las preguntas abiertas sobre el tema que se está tratando y sobre todo mostrar interés y empatía. Todo ello, dará a mostrar el interés que se tiene por establecer una comunicación.

Importancia de las relaciones interpersonales:

Desarrollar las relaciones interpersonales de manera efectiva permite favorecer y poder contribuir para la construcción de una sociedad favorable en gran medida, logrando así la cooperación entre los mismos ciudadanos.

Las relaciones interpersonales son muy importantes porque fomenta relaciones y una comunicación efectiva, esta se da por los siguientes criterios: (Vargas Aguilar, 2018)

- El respeto: En definitiva, dentro de un grupo social la existencia del respeto tiene que predominar cuando se comparten las creencias, ideologías o sentimientos. Ya que, por naturaleza propia cada ser humano es único y por ende no todos pensamos igual. Es importante comprender y ser comprendidos.
- Cooperación: Se considera como la pieza clave para la construcción de un bienestar. Ya que, si todos trabajan por un mismo objetivo, el desempeño y el logro esperado será fructífero, dando resultados óptimos.
- Comunicación: Es el proceso de intercambio de información, donde ocurre una retroalimentación, por ende, se puede recibir datos, información e incluso se puede conocer la ideología o sentimiento de la persona con el solo hecho de establecer un correcto canal de comunicación. Cabe recalcar que, dentro de la comunicación existen interferencias que pueden afectar el proceso comunicativo y por ende afectar la relación interpersonal. Por ello, es necesario que, al momento de establecer una comunicación, se pueda eliminar los ruidos o interferencias.
- Cortesía: Se basa en el trato amable y cordial que se dan entre dos o más personas, esto facilitará el trato y el entendimiento entre ambos miembros ya que, a todos los seres humanos nos gusta ser tratados de una manera cortés.

2.3 Marco conceptual

Relaciones interpersonales:

El conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones (Silviera, 2014)

Conflicto en el trabajo:

El desacuerdo entre empleadores trae consigo defectos en el desempeño laboral, la deficiencia y una ineffectividad. Causando una afectación a nivel

microentorno de la empresa y retrasando los objetivos planteados (Paredes Botina, 2017)

Bienestar laboral:

Está conformado por los programas que están direccionados para poder dar beneficios a los intereses y derechos de los trabajadores (Paredes Botina, 2017)

2.4 Sistema de hipótesis

Por ser un estudio descriptivo no lleva hipótesis (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2006, p. 240).

Definición operacional de la variable:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Relaciones interpersonales	Silviera (2014) las define como el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la	Formada por 25 dimensiones	Sentir	1.Me siento capacitado para las relaciones humanas	
			Capacitación	2.Me siento capacitado para las relaciones personales con mis colegas	
			Facilidad	3.Tengo facilidad, casi instintiva, para el trato con los demás.	
			Entrega	4.Tengo capacidad de entrega, de renuncia.	
			Intuición	5.Me considero persona intuitiva, sensible,	

comunicación, expresión de sentimientos y opiniones.			captadora rápida de situaciones	M (Mucho) = 5 B (Bueno) = 4 R (Regular) = 3 P (Poco) = 2 N (Nada o casi nada) =1
	Situarse		6.Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos.	
	Interés		7.Siento interés especial por los problemas sociales y humanos	
	Comprensión		8.Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás	
	Humor		9.Tengo sentido del humor	
	Amistad		10. Me es fácil establecer amistad con mis colegas.	
	Opinión		11.Estoy abierto a enriquecerme con la opinión de mis colegas	
	Consultas		12. Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas.	
	Equipo		13.Soy colaborador, hombre de equipo.	
	Observación		14.Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción	
		Justicia	15. Me considero dotado para obrar	

				con justicia.
			Serenidad	16. Me considero sereno, equilibrado emocionalmente
			Delicadeza	17. Me considero una persona con "tacto" y delicadeza en mi trato hacia los demás.
			Críticas	18. Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis colegas
			Beneficiars e	19. Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores
			Cambio	20. Me considero ágil al cambio
			Ansias	21. Ansío hacer mejor las cosas cada día
			Confianza	22. Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza
			Errores	23. Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores.
			Ayuda	24. Intento ayudar a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas
			Valores	25. Soy capaz de establecer una

				jerarquía de valores aceptando la de los demás.	
--	--	--	--	---	--

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación: Cuantitativo y descriptivo

3.2 Población y muestra:

La población estuvo conformada por 160 colaboradores de la empresa MABE Service SRL – 2020 (Anexo 2). Por ser una muestra relativamente grande a quienes se aplicó el cuestionario de habilidades para las relaciones interpersonales, se consideró a los 160 colaboradores de la empresa, es decir a toda la población.

3.3 Diseño de contrastación: Se utiliza un diseño descriptivo, el cual es:

MABE : RI

Dónde:

MABE : Empresa a estudiar

RI : Relaciones interpersonales

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es la encuesta y su instrumento es el cuestionario (anexo 1) creado por Sánchez (2002); además fue evaluado en su validez por expertos (3) en el tema de recursos humanos como psicólogos y administradores (anexo 3)

3.5 Procesamiento y análisis de datos

Se procesó la información utilizando el programa informático Ms. Excel, asimismo se analizó la información a través de tablas estadísticas de los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Criterios a evaluar

Ítems	Indicadores	Mucho	%	Bueno	%	Regular	%	Poco	%	Nada	%	total	%
1	Relaciones humanas	43	26.88	36	22.5	32	20	31	19.38	18	11.3	160	100
2	Relaciones personales	42	26.25	37	23.13	29	18.13	27	16.88	25	15.6	160	100
3	Trato con los demás	43	26.88	40	25	31	19.38	26	16.25	20	12.5	160	100
4	capacidad de entrega	17	10.63	24	15	32	20	42	26.25	45	28.1	160	100
5	Intuición y sensibilidad	25	15.63	28	17.5	46	28.75	36	22.5	25	15.6	160	100
6	Comprensión	23	14.38	26	16.25	30	18.75	33	20.63	48	30	160	100
7	Problemas sociales	15	9.375	32	20	59	36.88	31	19.38	23	14.4	160	100
8	Actitud comprensiva	23	14.38	37	23.13	50	31.25	29	18.13	21	13.1	160	100
9	Sentido del humor	49	30.63	45	28.13	32	20	23	14.38	11	6.88	160	100
10	Establecer amistad	28	17.5	35	21.88	51	31.88	25	15.63	21	13.1	160	100
11	Opinión de colegas	25	15.63	35	21.88	49	30.63	30	18.75	21	13.1	160	100
12	Abierto a consultas	59	36.88	38	23.75	35	21.88	19	11.88	9	5.63	160	100
13	Hombre de equipo	47	29.38	37	23.13	27	16.88	26	16.25	23	14.4	160	100
14	Palabras y acción	59	36.88	45	28.13	33	20.63	23	14.38	0	0	160	100
15	Obrar con justicia Equilibrado	43	26.88	37	23.13	34	21.25	26	16.25	20	12.5	160	100
16	emocionalmente	59	36.88	51	31.88	28	17.5	21	13.13	1	0.63	160	100
17	Delicadeza a los demás	43	26.88	37	23.13	31	19.38	35	21.88	14	8.75	160	100
18	Aceptar las críticas	48	30	35	21.88	32	20	29	18.13	16	10	160	100
19	Beneficiarme de mis errores	18	11.25	19	11.88	29	18.13	34	21.25	60	37.5	160	100
20	Ágil al cambio	49	30.63	40	25	35	21.88	26	16.25	10	6.25	160	100
21	Ansío hacer mejor las cosas	45	28.13	37	23.13	32	20	29	18.13	17	10.6	160	100
22	Confianza	12	7.5	13	8.125	39	24.38	29	18.13	67	41.9	160	100
23	Aprender de errores	45	28.13	42	26.25	39	24.38	18	11.25	16	10	160	100
24	Ayudar a mis colegas	28	17.5	37	23.13	45	28.13	25	15.63	25	15.6	160	100
25	Jerarquía de valores	58	36.25	45	28.13	30	18.75	25	15.63	2	1.25	160	100
	Sumatoria	946	591.3	888	555	910	568.8	698	436.3	558	349	4000	
	Puntaje total	23.7		22.2		22.75		17.5		14		100	

Fuente: Resultados obtenidos

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la tabla de resultados referente a si se siente capacitado para las relaciones humanas el 27 % señala que mucho, esto coincide con Ansensio Antonillos (2019) quien señala que no existe seres humanos mediante plataformas digitales que estos necesitan de interacción humana de forma presencial y los colaboradores de la empresa MABE así lo confirman con el resultado más alto en sus respuestas a esta primera pregunta.

En la segunda pregunta es muy parecida a la primera porque señala los colaboradores que las relaciones personales son muy importantes en la empresa con 26 %, esto coincide con Morán Suarez, Gómez Sánchez y Alcedo Rodríguez (2015) quienes opinan en su investigación que para tener buenas relaciones interpersonales se deben tener capacidades intactas, destacando sobre todo la comunicación fluida y constante entre los colaboradores de la empresas, creemos que esto es importante porque la comunicación es básica en las relaciones entre personas.

Respecto al trato con los demás, podemos decir que el 27 % de los encuestados señala que en la empresa se da mucho este indicador, al respecto Rafino (2020) señala existen varios tipos de relaciones en la vida de toda persona y que es ella quien debe saber distinguir, por ejemplo, en la empresa materia de estudio la que mayor se da es la superficial, pero sin dejar de lado las afectivas, que también en parte de la vida del ser humano que quiere siempre que lo traten con cariño y respeto.

El indicador que refiere a la capacidad de entrega esta obtuvo como resultado un 28 % de nada o casi nada, lo cual nos indica que en la empresa los colaboradores muy poco se entregan al trabajo y a sus relaciones interpersonales, para ello Vargas Aguilar (2018) sostiene que el respeto, la cooperación, comunicación y cortesía son elementos importantes para las buenas relaciones interpersonales, esto es impulsado por los mismos colaboradores que de ellos depende que la empresa se inculquen valores en bien de los demás.

Referente a que, si los colaboradores de la empresa se consideran intuitivas, sensibles, captadora rápida de situaciones en las que exista buenas o malas relaciones laborales, el resultado señala que los encuestados señalan regular con 28.75 %; para ello Silviera (2014) sostiene que las relaciones interpersonales se dan entre dos o mas personas en donde fluye comunicación, sentimientos y opiniones entre las personas que conviven o trabajan juntas.

Respecto al indicador número seis, los colaboradores opinan que en lo que respecta a si son capaces de comprender a sus compañeros de trabajo estos afirman que nada o casi nada con un 30%, esto indica según Cadrazo (2019) que las relaciones interpersonales afectan o pueden estar afectando las relaciones interpersonales en la empresa, a su vez que generan desconfianza entre los mismos colaboradores lo cual llevaría a la existencia de conflictos internos en la empresa si no se soluciona a tiempo.

En referencia a aspectos sociales, podemos decir que los resultados señalan que es regular con mas de la mitad de los encuestados que votaron a favor de esta opción, al respecto Gómez y Marín (2017) opinan que en muchas ocasiones la pérdida de las relaciones personales puede tener un impacto negativo si esta conlleva al aislamiento, desequilibrio en la salud mental y desinterés social, entonces perjudicaría a los colaboradores en su estancia en la empresa y también fuera de ella porque propiciaría la falta de interés y desmotivación en el lugar de trabajo.

Respecto a la actitud comprensiva para los problemas de los demás, también arroja como resultado regular con 31.25 %, ante esto Elers y Lamadrid (2016) opina que es importante tener dentro de la empresa un trato cálido y empático con nuestros colaboradores, donde luego después de una relación empática se puede volver una relación terapéutica que beneficia a los colaboradores y los encargados de gestionar la empresa MABE.

Con respecto al sentido del humor que deben tener los colaboradores estos señalan que si lo tienen pero con solamente 30.63 % lo cual si bien es

mayoría en el resultado obtenido mas no en la totalidad de la muestra, al respecto este resultado se puede confirmar con Paredes Botina (2017) quien señala que el bienestar laboral es importante en las empresas hoy en día si queremos tener buenas relaciones personales y la empresa MABE no puede ser la excepción, por ello se debe cuidar mucho este detalle pero sobre todo mantenerla a través del tiempo.

Con respecto a establecer amistad, se puede decir que los resultados indican regular con 31.88 %, esto es confirmado por Luisa y Pereira (2008) quienes señalan que la comunicación efectiva y la conducta asertiva es clave para poder tener amistades duraderas y que hace muchas veces que los colaboradores se respeten entre ellos, sus sentimientos y pensamientos sean fuertes en relación con sus colaboradores pero que permanezcan a través del tiempo, además que la amistad esta relacionada entre conductas asertivas y no asertivas entre los seres humanos.

Respecto a la opinión, si está abierta a la opinión de los colegas, el resultado arroja que el 30.63 % afirma de manera regular, al respecto Llorent y Azuaga (2012) afirma que las relaciones interpersonales son necesarias e importantes en las empresas especialmente las positivas, además se confirma que este tipo de relaciones positivas ayudan a crear relaciones interpersonales importantes en las empresas.

Referente a la pregunta si están a disposición de los demás y abierto a consultas, podemos señalar que el 36.88 % señala que mucho, por ende se puede entender que los colaboradores de la empresa MABE si están dispuestos a ser consultados, al respecto Chumpitaz Vásquez (2017) señala que la receptividad se caracteriza por el lado humano de las personas hacia otras y una de las formas es estimulando la conversación entre los miembros de la empresa o con quienes trabajan para de esta manera propiciar un ambiente de trabajo agradable.

Respecto al indicador 13, los encuestados señalan ser hombres de equipo con un resultado de 29.38 %, al respecto Vargas Aguilar (2018) señala que la interacción de los grupos sociales es aquella que se van construyendo a

lo largo del tiempo por la convivencia y la confianza que existe entre los miembros de la organización y que hace que entre ellos exista buenas relaciones personales debido a la antigüedad de permanencia en la empresa.

Respecto a si los colaboradores de la empresa observan en si mismos una adecuación entre ideas, palabras y acción, esta tiene como resultado 36.88 % del total de encuestados, por ello Pérez y Pérez (2011) opina que las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son muy importantes pero que estas también se basan en el trabajo que ejercen los colaboradores de la empresa y que se basa en planes operativos y estratégicos que hacen que la empresa logre sus objetivos y metas a corto, mediano o largo plazo.

A la pregunta sobre si considera dotado para obrar con justicia, los encuestados opinan que mucho con un 26.88 %, esto coincide con Benito (2006), quien sostiene que el respeto es importante en las relaciones interpersonales porque si no existe respeto no existe calidez, confianza, ayuda, comprensión y bienestar laboral entre los colaboradores de la empresa que son elementos importantes en toda relación laboral.

Respecto al manejo de las emociones los colaboradores señalan con un 36.88 % que mucho es su respuesta ante esta pregunta, Vargas Aguilar (2018) señala que las relaciones amorosas que están ligadas a las emociones en los seres humanos se da producto del compromiso propio y del respeto a las personas sin importar la edad, sexo, religión o cargo que ocupe dentro de la empresa, además esta referida a la confianza que exista entre los seres humanos.

A la pregunta si se consideran personas con tacto y delicadeza, ellos responden mucho con 26.88 % esto coincide con Barros, Hernández y Vanegas (2006), al respecto creemos que la justicia está respaldada por establecer relaciones personales de tal manera que ayude a la mejora de las emociones de las personas en la empresa, pero que esté basada en la escucha adecuada del jefe y colaborador que permita relaciones armoniosas.

Referente a la pregunta si aceptan críticas de sus colegas, los colaboradores de la empresa MABE responden que mucho en 30 %, al respecto Martínez (2017) opina que las relaciones humanas son muy importantes en toda organización sea esta lucrativa o no lucrativa por ende, es importante recibir críticas que ayuden a mejorar el comportamiento de las personas dentro y quizá también fuera de la empresa porque sabemos que ningún ser humano es perfecto y las críticas por más que sean críticas ayudan a mejorar como persona.

A la pregunta si las personas se benefician de los errores esta arrojó resultado negativo con respuesta de 37.5 % que señala que no, al respecto Campos Huichan (2006) señala que la evaluación de las relaciones interpersonales es un tema abstracto porque no se puede medir, pero puede servir de modelo a otras personas que sirven de ejemplo para aquellos que no tiene buenas relaciones interpersonales y que ayudan no solo a mejorar en su trato como profesionales sino como personas de bien.

A la pregunta si son ágiles para el cambio, podemos señalar que el resultado es positivo con un 30.63 % de mucho, referente a esto Quintero Sierra (2018) opina que las personas deben ser personas que siempre deben estar mejorando y el aprendizaje debe ser continuo para propiciar el cambio en ellos como personas y especialmente como profesionales que aporten a la empresa con nuevo conocimiento que a la vez sean admirados por otros compañeros de trabajo que quieren imitarlos.

Referente al indicador 21, estos opinan con 28.13 % que, si ansían hacer mejor las cosas, por ello Newstrom (2011) señala que las personas deben ser responsables de su conocimiento en bien de si mismo y de su empresa en donde van a aplicar esos conocimientos aprendidos que como sabemos hoy en día un elemento importante es la tecnología de información y comunicación para aprender y buscar conocimiento actualizado, al menos en esta época de pandemia este fluye a mayor velocidad.

En cuanto a la pregunta si las relaciones en la empresa están basadas en la confianza con sus colaboradores y/o compañeros de trabajo esto coincide

con lo dicho por Ramírez Wong (2019), quien señala que el trabajo cooperativo y productivo esté ligado a las buenas relaciones interpersonales que ayudan a que las personas estén más motivadas y puedan por ende lograr sus objetivos de su área de trabajo.

Referente a la pregunta sobre aprender de los errores el 28.13 % opina que mucho, esto coincide con Heriko (2015) quien señala que es importante cuando uno comete errores mantener la calma, tolerancia, angustia y autocomprensión de las cosas que salieron mal para luego examinarlas y mejorarlas, porque las personas deben siempre mejorar en base a los errores que han cometido de tal manera que se propicia la mejorar continua.

Referente a ayudar sus colegas el 28.13 % los encuestados señalan que lo haría o hace de forma regular porque quizás todavía no existe la confianza plena entre los colaboradores debido muchas veces a la falta de comunicación entre los mismos colaboradores o como dice Sanabria Gómez (2017) que la convivencia es un factor muy importante a la hora de ayudar a otros por cuanto se conocen de mucho tiempo y necesitan interactuar mucho para poder vincularse con otra persona de su mismo trabajo.

La última pregunta es, si son capaces de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás, el resultado señala que el 36.95 % dice mucho, esto se confirma con Vidales y Sábada (2017) que refiere que quizás en un mundo globalizado los valores se vayan perdiendo por la influencia de los medios de comunicación, de allí que las personas deben estar preparadas para tener valores bien definidos tanto personales como los organizaciones, es decir los de la empresa materia de estudio como es MABE.

CONCLUSIONES

- Las relaciones interpersonales en la empresa MABE es bueno, pero con solo un 23.7 % del total de encuestados, lo que indica que, si bien es el resultado más alto, es bajo comparado con el total.
- Los factores positivos de las relaciones interpersonales son que los colaboradores están abiertos siempre a consultas, equilibrados emocionalmente y son personas de acción en sus palabras.
- Los factores negativos de las relaciones interpersonales son que los colaboradores la falta de entrega con el trabajo, la falta de confianza y que no se benefician de sus errores.

RECOMENDACIONES

Realizar talleres de capacitación de relaciones personales en los colaboradores de la empresa MABE, con el fin de mejorar su relación con las personas.

Realizar exámenes psicológicos para determinar la personalidad en los colaboradores de la empresa MABE y que puedan estar perjudicando las relaciones personales.

Realizar estudios comparativos de las relaciones interpersonales en otras empresas para ver la similitud o diferencias en los resultados.

Referencias

- Asensio Antonilos, N. (2019). Las nuevas tecnologías y su influencia en las relaciones interpersonales. *Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas*. 42, 179-193. www.revistalarazonhistorica.com
- Barros, B., Hernández, R., Vanegas, Q., et al. (2017). *Adolescentes de básica superior con adicción a internet y redes sociales y relaciones interpersonales*. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20 (3),42-68.<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=77936>
- Benito, B. (2006). Las relaciones interpersonales de los profesores en los centros educativos como fuente de satisfacción. In *Convergencia con Europa y cambio en la universidad: XI Conferencia de Sociología de la Educación*.
- Cadrazco Urquijo, J. (2019). *Relaciones interpersonales y emocionalidad en adolescentes embarazadas*. *Aibi Revista Investig*, 7 (51).<https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/494>
- Campos Huichan, A. (2006). Importancia de las relaciones interpersonales. *Episteme*.
- Chumpitaz Vásques, M. (2017). *Relaciones interpersonales enfermera- paciente en dos hospitales públicas de Lima*. Tesis de maestría en gestión de los servicios de salud, Lima, Perú.<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21805>
- Elers Mastrapa, Y., & Gibert Lamadrid, M., (2016). *Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales*. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-3192016000400019&lng=es&tlng=pt.

- Gómez Ferreira, K., & Marín Quintero, J., (2017). *Impacto que generan las redes sociales en la conducta del adolescente y en sus relaciones interpersonales en Iberoamérica los últimos 10 años*. Tesis de pregrado en psicología. Universidad Cooperativa de Colombia, Bucaramanga, Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/747>
- Herriko, E. (2015). Relaciones interpersonales. Generalidades. *Retos*. <https://doi.org/10.1016/j.retos.2015.08.001> ISBN 978-92-75-32913-9
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. 4 ed. México. Mac Graw Hill.
- Llorent, V. J., y Azuaga, R. L. (2012). Estudio de las relaciones interpersonales en aulas con alumnos diferentes. *Campo Abierto*.
- Luisa, M., y Pereira, N. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas adequate human relationships through an assertive conducts and communication. *Electronica Actualidades*. <https://doi.org/10.15517/aie.v8i1.9315>
- Martínez, R. (2017). *Las relaciones interpersonales en la empresa*. Realidad Empresarial, (3), 37-38. <https://www.lamjol.info/index.php/reuca/article/view/5999>
- Morán Suárez, L., Gómez Sánchez, L. E., y Alcedo Rodríguez, M. Á. (2015). Relaciones interpersonales en niños y jóvenes con trastornos del espectro del autismo y discapacidad intelectual. *Revista española de discapacidad*. <https://doi.org/10.5569/2340-5104.03.01.04>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. 13 ed. MexicoD.f.: McGraw Hill.
- Paredes Botina, C. (2017). *Relaciones interpersonales en el bienestar laboral*. Boletín Informativo CEI, 4(2). <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/articulo/view/1364>

- Pérez, G. Pérez, M. (2011). *Aprender a convivir; el conflicto como oportunidad de crecimiento*, Madrid, España, Narcea.
- Quintero Sierra, Y. (2018). *Relaciones interpersonales que inciden en el desarrollo humano y valores en el grado noveno de la IEDR Diego Gómez de Mena*. Tesis de pregrado en Ciencias de la Educación. Universidad Externado de Colombia. https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/972/1/CCA-spa-2018-Relaciones_interpersonales_y_desarrollo_humano_y_valores.pdf
- Raffino, M. (2020, enero 10). *Relaciones interpersonales*. <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>
- Ramírez Wong, L. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. Tesis de maestría en Desarrollo Humano. Universidad Jesuita de Guadalajara, México. <https://rei.iteso.mx/handle/11117/5802>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. 15 ed. México: Pearson.
- Sanabria Gómez, L. (2017). *Formas de Comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos de la Institución Educativa San Juan de la China*. Tesis de magister en Educación. Universidad del Tolima, Ibagué. <http://repository.ut.edu.co/handle/001/2013>
- Sánchez, José Ma. Pastor (2002). *La Tutoría*. Ediciones CEAC. España. <https://es.slideshare.net/almafelisa/cuestionario-de-habilidades-para-la-relacin-interpersonal-presentation>
- Silveria, M. (2014) *El arte de las relaciones personales*, Madrid, España, Editorial Alba.
- Vargas Aguilar, Y. (2018). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay*. Tesis de pregrado en Administración. Universidad San Pedro, Caraz, Perú. <http://repositorio.usanpedro.pe/handle/USANPEDRO/11586>

Vidales, M. y Sádaba, C. (2017). *Adolescentes conectados. La medición del impacto del móvil en las relaciones sociales desde el capital social*. Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación, 53, 19-28.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6121751>

Anexo 1. Cuestionario de habilidades para las relaciones interpersonales

Lea cada uno de los reactivos y estime, en su opinión, en qué intensidad posee cada uno de los rasgos, inscribiendo dentro de un círculo la letra correspondiente: M = mucho, B = Bastante, R = regular, P = poco, N = nada o casi nada.

	Indicadores	M	B	R	P	N
1	Me siento capacitado para las relaciones humanas					
2	Me siento capacitado para las relaciones personales con mis colegas					
3	Tengo facilidad, casi instintiva, para el trato con los demás.					
4	Tengo capacidad de entrega, de renuncia.					
5	Me considero persona intuitiva, sensible, captadora rápida de situaciones					
6	Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos.					
7	Siento interés especial por los problemas sociales y humanos					
8	Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás					
9	Tengo sentido del humor					
10	Me es fácil establecer amistad con mis colegas.					
11	Estoy abierto a enriquecerme con la opinión de mis colegas					
12	Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas.					
13	Soy colaborador, hombre de equipo.					
14	Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción					
15	Me considero dotado para obrar con justicia.					
16	Me considero sereno, equilibrado emocionalmente					
17	Me considero una persona con “tacto” y delicadeza en mi trato hacia los demás.					
18	Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis colegas					
19	Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores					
20	Me considero ágil al cambio					

21	Ansío hacer mejor las cosas cada día					
22	Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza					
23	Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores.					
24	Intento ayudar a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas					
25	Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás.					

Anexo 2. Población de estudio

APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE INGRESO
AGUILAR RODRIGUEZ ALEX JUNIOR	70468335	20/01/2020
AGUIRRE CORDOVA HECTOR MOISES	46311547	31/01/2020
ALANYA AGUILAR FANNY GUADALUPE	70125703	28/12/2019
ALARCON SUAREZ CARLOS YERSON	76735735	09/03/2020
ALCALA URBANO JOSE LUIS	41128654	21/09/2018
ALQUIZAR GUTIERREZ LUCERO GABRIELA	71642927	25/09/2019
ALVAREZ REYNA JHON ERIK	41650289	09/11/2019
ALZAMORA CARDOZO JOSE ERNESTO	43243537	09/11/2019
ARIAS VALDEZ JUAN CARLOS	09681263	01/08/2017
AVILES CALLE ESTEFANIA	45979708	21/08/2018
BACA ALVA RENZO MARIO	71443685	30/11/2019
BALBUENA FLORES ELIZABETH FIORELLA	43191383	10/03/2020
BANCES SAAVEDRA SERGIO LIONEL	71477740	18/02/2020
BANDA RIVERA CESAR JULIAN	76302854	31/12/2019
BAÑARES BALLON GIOVANA	42884112	01/02/2020
BEJAR RAMOS JOSE MANUEL	43985313	16/12/2018
BERAUN CASTRO DEYSI VANESSA	71873452	04/01/2020
BURGOS OBESO MONICA ESTRELLA	77382891	31/12/2019
CABEZAS OCHOA LUIS CLEMENTE	10629231	04/02/2020
CALDERON MIJA ROXANA SELENE	47702625	14/03/2020
CAMARA GARCÍA JULIO ANDRÉ	75729613	03/10/2019
CAMPOS GARCIA EFRAIN	40314860	20/07/2018
CANELO LAGUNA VICTOR FERNANDO	74310598	18/02/2020
CAQUIAMARCA CARLOS JOSE FERNANDO	70302847	19/02/2020
CARDENAS SALHUANA RENATO ALFONSO	71299560	15/01/2020
CARRANZA GONZALES JOSEPH MICHELLE	48244389	08/06/2018
CARRILLO MORGADO LOHANA GIAGNINET	71241429	14/03/2020
CASTAÑEDA MENDOZA ALVARO DAVID	43704155	01/02/2020
CASTAÑEDA SANDOVAL CARLOS ALFREDO	09987386	03/07/2018
CASTILLO QUINTANILLA BERTHA ROSARIO	47540887	29/02/2020
CASTRO SANCHEZ BRYAN	61961463	09/03/2020
CASTRO TENICELA LEONEL	75096334	21/02/2020
CERDAN IDROGO BLANCA NIEVES DE BELEN	74583286	13/08/2019
CHACO RODRIGUEZ BRENDA ELIZABETH	47727796	02/01/2019
CHACON ALVAREZ JESUS JAHIR	41516703	21/06/2018
CHAMBA HEREDIA NAYELI AIVETH	75025371	06/03/2020

CHAVEZ FLORES EVELYN SARA	40057842	25/07/2018
CHUQUIPIONDO HERRERA LEONEL ALEXANDER	70986060	20/07/2018
CIEZA LLONTOP YAMIL GIAMPIERRE	48146467	28/03/2020
CONDORI VILCA MIRTHA DEISY	30962464	01/07/2018
CORONADO VALLES GIORGE DAVID	46247920	17/03/2020
CRISTANCHO BENCOMO DANIEL FERNANDO	003028463	01/02/2020
CRUZ CASTILLO JAIME JUNIOR	73299893	05/12/2019
CUYA CAMACHO JUAN BRUNO	16027336	12/08/2019
DEL ARCA CAÑOHA KEYLA MAHALY	73659056	05/01/2019
DELGADO MALDONADO SANDRO RUBEN	80645278	25/02/2020
DIAZ CASTRO KENYI ALBERTO	71809927	31/01/2020
DIAZ PERALTA EDITH POLONIA	41883747	01/02/2019
ESPINOZA AYAUJA WALTHER JAVIER	40911785	03/10/2019
FAJARDO GONZALES EDUARDO ALDAIR	72406713	22/02/2020
FERNANDEZ NAVARRO NICOLAS ALFREDO	32965388	30/01/2020
FIGUEROA QUISPE RENZO ALEXANDER	71989441	08/01/2020
FRANCO BRAVO DE RUEDA CARLOS EDUARDO	09972802	07/02/2020
GALLARDO MILANI ROBERTO ELADIO	21827754	06/06/2018
GARCIA GARCIA MICHELLE JENNY	77200449	05/03/2020
GARCIA ZAPATA LEONARDO ANDRE	70693636	10/03/2020
GOMEZ TICONA LUIS ANTONIO	75379076	20/09/2019
GONZALES MENDOZA WILLIAMS RONAL	48298679	04/03/2020
GRADOS TOLENTINO CLINESMAR JAIME	74401761	04/09/2019
GUERRERO TORRES JENNYFER KATTERINE	70821129	11/10/2019
GUEVARA ALCANTARA ORLANDO GERARDO	76808610	05/12/2019
HANCO ROQUE MARCO ANTONIO	60599626	06/02/2020
HERNANDEZ MUÑANTE JOSE GERALD	40501857	15/02/2019
HIDALGO ALLCA SAYRA LISBETH	72635464	28/12/2019
HIDALGO RUIZ HITLER	40293208	18/07/2017
HUACCHAHUILLCA BRICEÑO RODOLFO	15435903	27/03/2018
HUAMAN SANCHEZ ADERLY LEVI	77159382	05/08/2019
HUERTA OSORIO MARENA MARGARITA	18052501	18/07/2017
HURTADO DOMINGUEZ RUBEN	46952850	18/07/2017
IBARCENA OLIVERA SERGIO FERNANDO	48166568	06/08/2019
INCIO INCIO CARLOS EDUARDO	76154387	07/02/2020
IZQUIERDO ZAPATA YULIANA GHERALDINE	76132761	08/03/2018
JIMENEZ ALVARADO DARLENY ESMITH	74994361	27/02/2020
JUAREZ MAZA JOSE ANTONIO	45485569	23/04/2019
JUAREZ TELLO ELDER JEAN PAUL	60788947	12/11/2019
KANA CAHUANA DINA YANET	42891241	18/02/2019
LAGUNA CACIQUE ISRAEL ALFONSO	10016162	01/11/2017

LEON GAMBINI MELIZA GUISELA	40264155	18/07/2017
LINARES SARAVIA FRANCISCO JAVIER	07498864	03/08/2019
LINDO CALATAYUD DELLY ALEJANDRA ROSSELLI	46798952	02/12/2019
LIÑAN GUILLEN GITTY	40751688	12/10/2018
LOPEZ SAGARVENAGA JORGE ALEJANDRO	45922474	09/04/2019
MAMANI ANCCORI RUFINA	47463517	01/07/2018
MAMANI VARGAS ENRIQUE	48528976	08/04/2019
MAÑUECO ORE JUAN ARTURO	47540944	08/02/2019
MATEO GARCIA CINTHYA PAOLA	43330326	08/01/2019
MEDINA ALVARADO KAREM BEATRIZ	47922329	03/12/2019
MELGAREJO PUJADA ANA CRISTINA	72999961	01/11/2018
MENDOZA MAMANI FELIX DANIEL	71836148	22/08/2019
MENESES INOCENTE DEYSI NICOLE	75123541	02/12/2019
MEZA MARTINEZ YOHANNA PATRICIA	40097874	15/02/2020
MONTOYA RAMIREZ NAKARINA VICTORIA	43582291	23/01/2020
MORALES NAZARIO SANDER STALIN	73035476	24/10/2019
MOSCOSO PINO NILTON	46987250	29/08/2018
MOYA ANCHAYGUA BRENJY WAGNER	48192045	20/11/2019
MOYA ROSADO LUIS ENRIQUE	42086079	21/06/2018
MUÑASQUI ORELLANA ELIZABETH PAMELA	47957874	26/03/2020
NICHO LOPEZ JOSE MANUEL	44063131	18/11/2019
NIETO AYLLON OSCAR JACKSON	42880662	23/08/2019
NOVOA LEYVA GERSON RUBEN	77128841	01/12/2019
ÑAUPA MENDOZA REYNA MILAGROS	42632440	06/12/2018
OCHOA RAMIREZ HAROLD JOEL	41748181	27/07/2018
OLIVERA ZAPATA CHRISTIAN AARON	46515639	16/01/2020
OLIVOS DELGADO MARIA JOSET	47069723	01/11/2019
ORE OCHOA MAGIA MAXIMINA	25723412	23/11/2017
ORTIZ GRADOS SHIRLEY MILAGROS	41505777	02/12/2019
PAGAZA CASTRO LUIS FERNANDO	74355744	29/02/2020
PALOMINO YRIGOIN GEAN CARLO	70314837	19/02/2020
PAREDES URQUIAGA VICTOR ENRIQUE	77691969	01/02/2020
PARI ELGUERA PETER JOHN	46338383	15/08/2019
PAUCAR HENRIQUEZ ZULLY ADELA	76548391	26/06/2019
PEREZ ANDOA FRANK RUDDY	76170946	24/10/2019
PEREZ SALAZAR JEAN CARLOS	48424936	16/03/2020
PINTO MAMANI PERCY JAVIER	73214478	19/12/2019
PONCE MENDOZA CINTHIA YESENIA	45826105	04/03/2020
PORRAS ALMONACID ELIZABETH JANET	44312851	18/07/2017
PUYEN MONTEZA MARIA VIOLETA	07876489	18/10/2017
QUISPE PAREDES CARLOS EMILIO	47900013	02/04/2018

RAFAEL CAMPOS JORGE LUIS	74722575	18/02/2020
REBAGLIATTI SALAZAR GERALD EDWIN	45320003	05/12/2019
RICAPPA NIETO JEFFERSON ALFREDO	46101640	21/05/2019
RIVADENEYRA MENDOZA RAMSAY AGUSTIN	70197120	06/08/2019
RIVAS RUIZ MIGUEL	48699020	12/11/2019
RODRIGUEZ RIOS JAIRO JOSUE	47043609	24/01/2020
RODRIGUEZ ROJAS LUIS JHONY	18220303	01/02/2020
ROJAS CRUZ RUBEN	25814747	07/02/2020
ROJAS LLONTOPI SANDRA VANESSA	76472512	11/01/2020
ROMANI LLACCTAHUAMAN HERMELINDA	47342676	11/10/2019
ROSAS PALOMINO JOSE LUIS	76659085	26/01/2019
SALAZAR HUAMANTTUPA JOAQUIN	70125322	09/01/2019
SANCHEZ SANDOVAL JOEL	71902037	23/02/2020
SEBASTIAN RAMOS JOSE LUIS	80061923	18/07/2017
SEMINARIO MARCELO LEANDRO	75744937	19/03/2019
SILVA BARROSO ALEXIS JHONFRANCO	77057139	20/03/2020
SILVA VASQUEZ LUIS ALBERTO	72205675	24/05/2019
SUELDO ESCUDERO FAVIO JUNIOR	44881552	04/10/2019
TELLO GONZALES JONATHAN JESUS	73929134	18/02/2020
TEMPLE EGUSQUIZA STEVE DICK	10390967	09/11/2019
TENORIO GARCIA MIGUEL EDUARDO	45922305	09/05/2019
TINTA VILCA LUZ MARIA	29682537	09/11/2019
TOCAS MOQUILLAZA YULIANA OLGA	78018176	17/01/2020
URIBE MULLER KIARA MELLISSA	46602826	23/11/2019
VARA SALAZAR CLIDIA SURIT	73659652	03/01/2020
VARGAS ANCO JOSE LEONARDO	44537206	06/11/2019
VILLANO CARRERA HAROL ALDAIR	60975743	07/02/2020
VILLANUEVA ALONSO MARCO ANTONIO	25766949	05/02/2020
VILLARREAL MANTILLA JOSÉ GREGORIO	002258461	01/10/2019
YATACO ALMEYDA EVELYN PAOLA	73777641	26/06/2018
YLMA SALINAS MONICA PAOLA	48025555	01/04/2020
ZAPATA ANTON GIANCARLO YARE	77291086	11/01/2020
ZUNICO AGUIRRE JESUS ROBERTO	41380675	25/09/2019
ZUÑIGA ASTORGA MARTIN ADHEMIR	74978984	17/10/2018

Anexo 3. Validación de juicio de expertos

Ficha de validación de juicio de expertos

Estimado experto por favor le pedimos validar el presente instrumento del autor Sánchez (2002), para el proyecto de tesis titulado: *Relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MABE Service SRL – 2020*, con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo.

Por favor marcar con un check o X en la columna correcto o incorrecto y si hubieras razones de cambio escribir cuales serían sus sugerencias ¡Gracias por su valiosa ayuda!

VARIABLE	INDICADORES	VALOR ACIÓN	Correc to	Incorr ecto	Razones del cambio
Relaciones interpersonales	1.Me siento capacitado para las relaciones humanas	M (Mucho) = 5 B (Bueno) = 4	X		
	2.Me siento capacitado para las relaciones personales con mis colegas		X		
	3.Tengo facilidad, casi instintiva, para el trato con los demás.		X		
	4.Tengo capacidad de entrega, de renuncia.		X		
	5.Me considero persona intuitiva, sensible, captadora rápida de situaciones		X		
	6.Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos.		X		
	7.Siento interés especial por los problemas sociales y humanos		X		
	8.Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás		X		
	9.Tengo sentido del humor		X		
	10. Me es fácil establecer amistad con mis pacientes.		X		
	11.Estoy abierto a enriquecerme con la opinión de mis colegas		X		
	12. Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas.		X		
	13.Soy colaborador, hombre de equipo.		X		
	14.Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción		X		

15. Me considero dotado para obrar con justicia.	R (Regular) = 3	X		
16. Me considero sereno, equilibrado emocionalmente		X		
17. Me considero una persona con "tacto" y delicadeza en mi trato hacia los demás.		X		
18. Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis colegas y/o alumnos		X		
19. Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores	P (Poco = 2	X		
20. Me considero ágil al cambio		X		
21. Ansío hacer mejor las cosas cada día		X		
22. Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza	N (Nada o casi nada)=1	X		
23. Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores.		X		
24. Intento ayudar a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas		X		
25. Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás.		X		

Recomendaciones Generales:

Ninguna

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: Magister **FECHA DE REVISIÓN:** 17.10.2020

JUEZ EXPERTO: Royer Antony Mendoza Otiniano **Firma:**



Ficha de validación de juicio de expertos

Estimado experto por favor le pedimos validar el presente instrumento del autor Sánchez (2002), para el proyecto de tesis titulado: *Relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MABE Service SRL – 2020*, con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo.

Por favor marcar con un check o X en la columna correcto o incorrecto y si hubieras razones de cambio escribir cuales serían sus sugerencias ¡Gracias por su valiosa ayuda!

VARIABLE	INDICADORES	VALOR ACIÓN	Correc to	Incorr ecto	Razones del cambio
Relaciones interpersonales	1.Me siento capacitado para las relaciones humanas	M (Mucho) = 5 B (Bueno) = 4	*		
	2.Me siento capacitado para las relaciones personales con mis colegas		*		
	3.Tengo facilidad, casi instintiva, para el trato con los demás.		*		
	4.Tengo capacidad de entrega, de renuncia.		*		
	5.Me considero persona intuitiva, sensible, captadora rápida de situaciones		*		
	6.Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos.		*		
	7.Siento interés especial por los problemas sociales y humanos		*		
	8.Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás		*		
	9.Tengo sentido del humor		*		
	10. Me es fácil establecer amistad con mis pacientes.		*		
	11.Estoy abierto a enriquecerme con la opinión de mis colegas		*		
	12. Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas.		*		
	13.Soy colaborador, hombre de equipo.		*		
	14.Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción		*		
	15. Me considero dotado para obrar con justicia.		*		

16. Me considero sereno, equilibrado emocionalmente	R (Regular) = 3	*		
17. Me considero una persona con "tacto" y delicadeza en mi trato hacia los demás.		*		
18. Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis colegas y/o alumnos		*		
19. Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores	P (Poco) = 2	*		
20. Me considero ágil al cambio		*		
21. Ansío hacer mejor las cosas cada día		*		
22. Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza	N (Nada o casi nada)=1	*		
23. Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores.		*		
24. Intento ayudar a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas		*		
25. Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás.		*		

Recomendaciones Generales:

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: Doctor **FECHA DE REVISIÓN:** 18.10.2020

JUEZ EXPERTO: Jose German Salinas Gamboa **Firma:** 

Ficha de validación de juicio de expertos

Estimado experto por favor le pedimos validar el presente instrumento del autor Sánchez (2002), para el proyecto de tesis titulado: *Relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MABE Service SRL – 2020*, con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo.

Por favor marcar con un check o X en la columna correcto o incorrecto y si hubieras razones de cambio escribir cuales serian sus sugerencias ¡Gracias por su valiosa ayuda!

VARIABLE	INDICADORES	VALOR ACIÓN	Correcto	Incorrecto	Razones del cambio
Relaciones interpersonales	1.Me siento capacitado para las relaciones humanas	M (Mucho) = 5 B (Bueno) = 4 R (Regular)	/		
	2.Me siento capacitado para las relaciones personales con mis colegas		/		
	3.Tengo facilidad, casi instintiva, para el trato con los demás.		/		
	4.Tengo capacidad de entrega, de renuncia.		/		
	5.Me considero persona intuitiva, sensible, captadora rápida de situaciones		/		
	6.Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos.		/		
	7.Siento interés especial por los problemas sociales y humanos		/		
	8.Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás		/		
	9.Tengo sentido del humor		/		
	10. Me es fácil establecer amistad con mis pacientes.		/		
	11.Estoy abierto a enriquecerme con la opinión de mis colegas		/		
	12. Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas.		/		
	13.Soy colaborador, hombre de equipo.		/		
	14.Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción		/		
	15. Me considero dotado para obrar con justicia.		/		
	16. Me considero sereno, equilibrado emocionalmente		/		

17. Me considero una persona con "tacto" y delicadeza en mi trato hacia los demás.	= 3	/		
18. Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis colegas y/o alumnos		/		
19. Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores.	P (Poco) - 2	/		
20. Me considero ágil al cambio		/		
21. Ansío hacer mejor las cosas cada día		/		
22. Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza	N (Nada o casi nada)=1	/		
23. Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores.		/		
24. Intento ayudar a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas		/		
25. Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás.		/		

Recomendaciones Generales:

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: Doctora FECHA DE REVISIÓN: 16.10.20

JUEZ EXPERTO: Thana Jacqueline Salinas Gamboa Firma: [Firma]