



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo 2017”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br. Manuel Ilich Bustamante Rodríguez.

Diana Victoria Anticona Jícaro.

Asesor:

Dr. Carlos Pastor Casas

Trujillo – Perú
2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres Manuel Ilich Bustamante Rodríguez y, Diana Victoria Anticona Jicaro, denominada:

“Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercado Plaza Vea, Trujillo 2017”.

Dr. Carlos Pastor Casas
ASESOR

Mg. Jocelyn Infante Linares
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Ronald Guevara Pérez
JURADO

Mg. Manuel Velásquez Bermeo
JURADO

DEDICATORIA

A Dios, por bendecir cada día de mi vida. A mi madre, quien ha sido y será siempre mi gran ejemplo a seguir; por su coraje, entrega y dedicación; por inculcarme la fortaleza de seguir con mis estudios. A Víctor, mi hermano querido, por su apoyo incondicional, por siempre estar ahí...

Diana.

A Dios, por bendecir cada día de mi vida. A mi madre por apoyarme en todo momento en el logro de mis metas personales y profesionales; A Daniela, mi hija, por ser mi fuerza y mi motivo...

Manuel.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que sumaron en el desarrollo de la presente investigación: a nuestro asesor, profesores, compañeros de estudio, amigos y vendedores de la Empresa Plaza Vea de Trujillo.

Diana y Manuel.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vi
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	vii
<u>RESUMEN</u>	viii
<u>ABSTRACT</u>	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	32
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	35
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	49
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	65
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Distribución porcentual de las personas encuestadas por género del Área de Electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017	35
Tabla 2: Distribución Porcentual de Indicadores de la Estructura Organizacional del Área de Electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017	36
Tabla 3: Distribución Porcentual de Indicadores del Trabajo en Equipo del Área de Electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017	37
Tabla 4: Distribución Porcentual de Indicadores de Satisfacción Laboral del Área de Electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017	38
Tabla 5: Distribución Porcentual de Indicadores de Regulación de Conflictos del Área de Electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017	39
Tabla 6: Distribución Porcentual de Indicadores de Habilidades Comunicativas del Área de Electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017	40
Tabla 7: Distribución Porcentual de Indicadores de Compromiso Organizacional del Área de Electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017	41
Tabla 8: Distribución porcentual de indicadores de Liderazgo del Área de Electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017	42
Tabla 9: Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima laboral del Área de Electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017	43

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Frontis Plaza Vea.	27
Figura 2: Plaza vea en Real Plaza - Trujillo.	29

RESUMEN

El presente investigación titulada: “Las Relaciones Interpersonales y su influencia en el Clima Laboral en el Área de Electrodomésticos en Plaza Vea, Trujillo 2017”; es una investigación básica no experimental transversal, tuvo como objetivo general determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral del área de electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017; con tal fin, se diseñó y validó un instrumento a fin de recopilar los datos.

Se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando como instrumento el cuestionario, tomando como muestra a los vendedores del área de electrodomésticos de la empresa Plaza Vea de la ciudad de Trujillo, que nos permitió tener un contacto directo con ellos y obtener información desde dos perspectivas, la primera su percepción respecto a las relaciones interpersonales y, la segunda, relacionada con el clima organizacional en la empresa.

La muestra estuvo constituía por el cien por ciento de la población a fin de reducir al mínimo el sesgo en la información recolectada; así mismo, para el análisis de los resultados, se empleó la estadística descriptiva, organizándolos en cuadros de distribución de frecuencias y presentándolos en tablas y gráficos estadísticos para una mejor interpretación de los mismos.

La conclusión de esta investigación es que se logró determinar la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el clima laboral de los vendedores del área de electrodomésticos en la empresa Plaza Vea de Trujillo.

PALABRAS CLAVE: Relación interpersonal, clima organizacional, vendedores.

ABSTRACT

The present investigation titled: "Interpersonal Relations and their influence in the Work Environment in the Appliances Area in Plaza Vea, Trujillo 2017"; is a basic non-experimental transversal research. Its general objective was to determine the influence of interpersonal relationships in the work environment of the appliances area of Company Plaza Vea, Trujillo, 2017; to this end, an instrument was designed and validated to collect the data.

The survey technique was used, applying as an instrument the questionnaire, taking as a sample the sellers of the appliance area of the company Plaza Vea of the city of Trujillo, which allowed us to have a direct contact with them and obtain information from two perspectives, the first, their perception regarding interpersonal relationships and, the second, related to the organizational climate in the company.

The sample consisted of one hundred percent of the population in order to minimize the bias in the information collected; likewise, for the analysis of the results, the descriptive statistics were used, organizing them in tables of frequency distribution and presenting them in tables and statistical graphs for a better interpretation of them.

The conclusion of this investigation is that it was possible to determine the influence that interpersonal relationships have on the work climate of the sellers of the appliance area in the company Plaza Vea de Trujillo.

KEY WORDS: Interpersonal relationship, organizational climate, salespeople.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad se reconoce a nivel mundial que las relaciones interpersonales son importantes para el éxito de las organizaciones modernas y así mismo, es necesario que las organizaciones se preocupen por conocer e investigar sobre el clima organizacional, puesto que el comportamiento de los individuos en la organización genera muchas veces un ambiente que afecta tanto a estos como a los objetivos de la misma. El clima organizacional ejerce una influencia directa en la conducta y el comportamiento de los distintos agentes que laboran en ella, por consiguiente determina la forma en que el trabajador percibe y realiza su trabajo, su rendimiento, su productividad y el grado de satisfacción que experimenta en la labor que desempeña (Garza, 2010, p. 8).

Es necesario y importante destacar que, las relaciones interpersonales son fundamentales para que las organizaciones logren sus objetivos a través de la combinación de las capacidades y los recursos individuales de las personas que la integran; por lo tanto es necesario promover y conservar excelentes relaciones interpersonales que permitan incrementar la productividad que será favorable para las metas de la empresa (Chiavenato, 1998, p. 85).

Álvarez (1995) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad

Para Anticona y Bustamante (2017), las empresas peruanas hoy en día son conscientes de la importancia del talento humano y de las relaciones que se dan entre los colaboradores para poder lograr sus objetivos y metas organizacionales; sin embargo, la realidad es que en muchas de ellas, solo se percibe un grupo de personas trabajando, los cuales se consideran compañeros de trabajo, en donde cada individuo se centra en hacer su trabajo para lograr sus metas de manera individualizada y aislada.

En el Perú, aún existen organizaciones que no le dan suficiente importancia al tema de las relaciones interpersonales y el impacto negativo que esta ocasiona en clima organizacional de cada trabajador, sabiendo que son fundamentales para el logro positivo de la organización, simplemente prefieren ahorrarse unas monedas y no implementar nuevas estrategias que mejoren la productividad en ventas de sus trabajadores. Si las empresas se preocupan más en estos temas se evitarían tener porcentajes bajos en venta y las constantes discusiones y peleas que existen dentro y fuera de los diferentes departamentos y áreas de la organización (Mendez,2006).

En las empresas de la ciudad de Trujillo, también se presenta esta problemática de la débil o inadecuadas relaciones interpersonales que se dan entre los colaboradores, cuya labor se reduce a cumplir con las horas de trabajo y rehúyen a asumir compromisos que involucren desprendimiento para lograr mejores resultados en sus empresas. (Anticona y Bustamante, 2017).

En el caso específico del área de electrodomésticos de Plaza Vea en la ciudad de Trujillo, lugar en donde se centra la presente investigación, se visualiza mucho individualismo en los trabajadores, como si compitieran entre ellos, para ganarse o quitarse a los clientes. Por tal motivo, la presente investigación se propuso describir y analizar la relación entre las variables relaciones interpersonales y clima laboral en la Empresa Plaza Vea de la ciudad de Trujillo. (Anticona y Bustamante, 2017).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la influencia entre las relaciones interpersonales en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea de Trujillo, 2017?

1.3. Justificación

Es importante rescatar que las relaciones interpersonales contribuyen a generar un buen clima laboral, a la satisfacción en el trabajo y por ende, en un mayor desempeño; además de las siguientes justificaciones detalladas a continuación:

- **Justificación teórica**
En la presente investigación se aplicarán técnicas metodológicas, encuestas y otras herramientas que nos permitan determinar los indicadores de las relaciones interpersonales y el clima laboral.
- **Justificación práctica**
El análisis de los resultados obtenidos nos permitirá determinar la influencia que existe entre las relaciones interpersonales en el clima laboral en la Empresa Plaza Vea de Trujillo, con la finalidad de adaptar nuevas estrategias que permitan mejorarla.
- **Justificación valorativa**
Esta investigación permitirá identificar los indicadores de las relaciones interpersonales que permitan mejorar el clima laboral en las organizaciones, y así mismo, generar estrategias para fortalecerlas.
- **Justificación académica**
Los resultados de esta investigación servirán como antecedente y material de consulta para futuras investigaciones relacionadas con el tema.

Finalmente, lo que fundamenta la importancia del presente estudio, es el efecto que la satisfacción de la persona tiene en la sociedad como un todo. Cuando los empleados están felices con su trabajo, mejora su vida fuera del trabajo.

1.4. Limitaciones

1.1.4. Dificultades en el tiempo

El tiempo fue un poco limitado debido a las responsabilidades laborales, además de las familiares.

1.4.2. Dificultades en el espacio o territorio

Debido a los viajes fuera de la ciudad de Trujillo por motivo de trabajo de uno de los investigadores, se nos dificultó desarrollar la tesis en un tiempo más corto.

1.4.3. Dificultades en las limitaciones de los recursos

En este aspecto no se presentaron limitaciones apremiantes.

1.4.4. Otras limitaciones

Coordinación de los tiempos para realizar el trabajo de investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral, del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017.

1.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar los indicadores de las **habilidades comunicativas** que influyen en las **relaciones interpersonales** en los colaboradores del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017.
- ✓ Identificar los indicadores del **compromiso organizacional** que influyen en las **relaciones interpersonales** en los colaboradores del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017.
- ✓ Identificar los indicadores de **liderazgo** en las **relaciones interpersonales** que influyen en los colaboradores del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017.

- ✓ Identificar los indicadores de **estructura organizacional** que influyen en el **clima laboral** en los colaboradores del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017.

- ✓ Identificar los indicadores de **trabajo en equipo** que influyen en el **clima laboral** en los colaboradores del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017.

- ✓ Identificar los indicadores de **satisfacción laboral** que influyen en el **clima laboral** en los colaboradores del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017.

- ✓ Identificar los indicadores de **regulación de conflictos** que influyen en el **clima laboral** en los colaboradores del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

Internacionales

Bolaños (2015) realizó una investigación sobre "Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos" en la ciudad de Guatemala de la Asunción, con el objetivo principal de describir la incidencia que existe entre las relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos; para lo cual empleó dos cuestionarios que estaban orientados a medir cada una de sus variables, su investigación fue cualitativa con un diseño descriptivo.

Luego de aplicar los instrumentos y analizar los resultados, finalmente llegó a las siguientes conclusiones:

La incidencia que existe entre relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos no es evidente, pues el nivel de interacciones entre los maestros y la calidad de estos es buena por lo tanto incide en el manejo de conflictos con un nivel muy bajo pero aceptable, ya que están abiertos al diálogo, están conscientes que el acuerdo mutuo es una buena opción de solución de problemas, aunque la confrontación y la negociación la consideran un tanto débil, y como principal recomendación se tiene que se implementen actividades para la conservación de los buenos niveles de interacción docente. (pág. 66).

Espinosa (2014). Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón, con el objetivo principal de determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón en Colombia; el tipo de investigación según el autor es: *"crítico propositivo, porque la información de la problemática que se confronta fue recolectada en la misma institución y*

sirve como propuesta para un modelo de cultura organizacional para mejorar la relaciones humanas”.

Finalmente, este autor llega a las conclusiones que, más del 60% de los colaboradores de la institución, tiene serias deficiencias en el manejo de su comunicación interna, lo que incrementa la mala relación entre ellos.

Nacionales

Arce y Malvas (2014). El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013. Estos autores se trazaron el objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, realizando un estudio es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transversal-correlacional, aplicando sus instrumentos a todos los colaboradores, entre los que se encontraban personal directivo, jerárquico, docente y administrativos.

Luego del desarrollo de la investigación, llegaron a las conclusiones que:

Los resultados demostraron que entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari, existe una alta correlación ($= .790^{**}$), significativa al .000 ($**p < .01$). Estos resultados permitirán tomar decisiones e idear y crear estrategias para mejorar el entorno laboral en el que se desenvuelven los trabajadores.

Pelaes (2010) en su estudio sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, se trazó el objetivo de determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente; motivo por el cual, administró dos instrumentos, el primero, una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y; el segundo, un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes.

Las conclusiones a las que arribaron fueron:

Comprobar que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente.

Comprobar que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos, se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Locales

Romero (2016). Investigó sobre las “Relaciones interpersonales y clima laboral de los colaboradores en la Empresa Minera Construcción y Transporte La Libertad S.R.L.” Distrito de Parcoy – Provincia de Pataz; cuyo objetivo fue explicar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Minera Construcción y Transporte La Libertad S.R.L.; el tipo de investigación fue aplicada, con un diseño explicativo, aplicando técnicas como la observación, la entrevista, la conversación y la recopilación instrumental a una de 193 colaboradores.

Finalmente, concluye que:

De los resultados obtenidos, se puede deducir que en esta empresa predomina un bajo nivel de comunicación, inadecuadas relaciones interpersonales, bajo nivel de liderazgo y escaso trabajo en equipo, lo que genera deficiente clima laboral y consecuentemente, limitan al rendimiento laboral de la empresa. (Pág. 94).

Benites (2012), realizó un estudio sobre el “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C.”, trazándose como objetivo determinar si el clima

organizacional influye directamente en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C., así mismo, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, aplicando diversos instrumentos como entrevistas, guías de observación y evaluación del desempeño a una muestra de 55 personas.

Luego de procesar sus resultados, llegó a la conclusión que tanto el clima organizacional como el desempeño laboral de los trabajadores, se encuentra en un nivel medio; mientras que aplicando el coeficiente de correlación de Pearson, determinó que existe una influencia directa entre el clima organizacional y el nivel de desempeño de los colaboradores del Consorcio La Arena S.A.C.

b) Bases teóricas

1. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales han sido motivo de estudios de varios investigadores, quienes se esforzaron por definirla; lo que es muy cierto es que los individuos somos personas que necesitamos relacionarnos y alimentarnos de otras personas.

Dalton (2007) manifiesta que, en el plano laboral, las habilidades de relaciones humanas mejoran la eficiencia, facilita la adaptación a los cambios en el logro de los objetivos organizacionales.

Cuando el trabajador se siente contento en su ambiente laboral, esto transmina en su vida personal y en sociedad; ya que, *“las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral”* (Martínez et al., 2010, p. 32).

Silviera, citado por Arce (2014), propone como definición que:

Son el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las relaciones interpersonales, son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar

o incomodar a los individuos, estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones.

Base de las Relaciones Interpersonales

Silviera citado por Arce (2014), explica que las bases de las relaciones interpersonales son 4 y se describen de la siguiente manera:

- La percepción: Afirma que es la impresión que los demás tienen acerca de uno mismo, se convierte en la base en la que giran las reacciones, pensamientos, entre otros, por tal motivo son importantes las percepciones en las relaciones interpersonales.
- La primera impresión: A cerca de los demás es determinante en las relaciones interpersonales, pues de una buena o mala percepción primaria se determina el trato hacia los otros y la tendencia a mantenerlo. Al momento de conocer a una persona se activa de inmediato una cadena de experiencias, recuerdos, juicios, prejuicios, y conocimientos previos, por lo que la mente selecciona automáticamente ciertos aspectos y los asocia con la persona a la que se conoce en ese momento.
- La simplificación: Se refiere a la tendencia de reducir todo aquello que se percibe en los demás, en lugar de que la mente se esfuerce en elaborar un análisis de lo que llega desde la vista, en la primera impresión, en este proceso el ser humano piensa inmediatamente de lo particular a lo general, al calificar a las personas del entorno sólo por los aspectos parciales y no en conjunto como individuo.
- El persistir: Aparte de la simplificación, el ser humano tiende a persistir en la imagen primaria que se tienen acerca de las personas, por lo que cuando se observan comportamientos diferentes, que tendrían que dar como resultado un cambio en la percepción primaria, sigue y persiste en confirmar la imagen primera, en lugar de abrir la mente a nuevas informaciones que pueden corregir la primera idea.

Las personas son influenciadas en gran manera por las primeras impresiones y se produce lo que se conoce como estrechamiento perceptivo, una limitación del campo

percibido a pocas características y se agrega el empobrecimiento mental con inexactitudes como la simplificación.

Estilos de Relaciones Interpersonales

Es importante mencionar los estilos de relaciones interpersonales, para lo cual tomaremos el modelo de Zupiría (2015), quien propone los siguientes estilos:

- Estilo agresivo: Estas son las personas que continuamente encuentran conflictos con las personas del alrededor, construyen relaciones basadas en agresiones, acusaciones y amenazas.
- Estilo manipulador: Este estilo se basa en la utilización de los procesos cognitivos y lógicos de la persona que se relaciona con su entorno, pues trata de hipnotizar a los que le rodean para que al final se realicen las actividades y gustos de la persona manipuladora.
- Estilo pasivo: Estas son personas que dejan que la mayoría de los que le rodean decidan sobre él, no tiene capacidad para defender opiniones y pensamientos propios, es a quién donde los demás estilos toman ventaja sobre éste.
- Estilo asertivo: Es la persona que defiende sus derechos e intereses, no llega a utilizar la agresión, violencia o insultos como el agresivo, esta persona es la más capacitada para negociar un acuerdo dentro de una problemática de grupo.

Es importante poder identificar los diversos estilos en cada uno de los compañeros y así mismo, el estilo que predomina en los colaboradores del área de electrodomésticos de Plaza Vea en Real Plaza de Trujillo.

Factores que Intervienen en las Relaciones Interpersonales

Existen factores principales a considerar en las relaciones interpersonales (Aadmot, 2010):

- La personalidad: Se define como la suma total de las formas en que un individuo reacciona e interactúa con otros, este concepto hace referencia a un estilo dinámico que detalle el crecimiento y desarrollo de todo el sistema psicológico de una

persona. Refiere entonces que en lugar de observar al ser humano por partes y estructuras, la personalidad es el todo o el integrado del sujeto.

- Los valores: Constituyen convicciones generales de un modo específico del comportamiento o estado final de la existencia, es decir conlleva a un individuo a tener concepciones de lo que es bueno o de lo que es malo. Tienen un contenido importante que es el de intensidad, este atributo especifica qué tan importante es la clasificación del valor.
- Las actitudes: Son afirmaciones para expresar sentimientos, que pueden ser positivas o negativas en la interacción con objetos o personas. El objetivo principal de ellas es demostrar cómo se siente el individuo sobre determinada situación, no constituyen un sinónimo de los valores, pues la actitud conlleva cognición, afecto y comportamiento.

2. Clima laboral

El clima organizacional es el ambiente humano en el que se desenvuelven todos los trabajadores de una organización. Existe un buen clima en una organización cuando el personal trabaja en un entorno favorable, adecuado y por tanto puede brindar todos sus conocimientos y habilidades. Cuando el personal de una institución educativa desarrolle sus actividades en un entorno favorable desplegará toda su potencialidad en beneficio de esta. (Baguer 2009, p. 148).

Así mismo, Gadow (2010, p. 22, 51) explica que el clima es la percepción individual acerca del entorno laboral, una forma personal de interpretar la realidad según sus valores y creencias propias. Pero la suma de actitudes, sentimientos y comportamientos termina caracterizando la vida en una organización. Dentro de la organización también existe una realidad objetiva conformada por los elementos estructurales, sus políticas, tecnología, etcétera, los cuales pueden ser percibidos de diferentes maneras debido a las expectativas y particularidades de cada individuo.

El clima organizacional es la representación interna y compartida que hace el personal acerca de las condiciones laborales en las cuales se desempeñan. La idea de clima es una evaluación en la cual se plasman las apreciaciones subjetivas y los estados de ánimo que influyen en el desempeño laboral de cada individuo y en la forma cómo la organización brinda sus servicios a la comunidad. Para que la vida institucional se desarrolle en forma armoniosa y la organización sea eficiente y eficaz es necesario que

los trabajadores perciban en forma positiva la realidad objetiva en la cual se desenvuelven. (Jorge Etkin, citado por Gadow 2010, p. 49)

Los autores Chiang, Martín, y Núñez (2010, p. 14) conciben al clima organizacional como un conjunto de características o atributos del ambiente de trabajo, al que los trabajadores, en su conducta como en sus sentimientos, aluden para referirse a su medio laboral y a la interacción que se produce en este; dentro del que están comprendidas: la tecnología de que se dispone, las condiciones de la infraestructura, el nivel de comunicación entre los individuos, etcétera. El clima organizacional es pues un todo en el que confluyen una serie de factores, nunca es una singularidad.

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 (Baguer, 2009, p. 122). El trabajo en equipo representa una mayor eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos deseados. Es un trabajo muy ventajoso: permite aprender de los demás e intercambiar información, desarrolla la iniciativa, toma de decisiones, creatividad, dominio y saber escuchar, al compartir las personas se motivan; la comunicación es gratificante y termina muchas veces en la amistad, se mejora el método de trabajo y finalmente se obtiene mejores resultados.

Tipos de equipos de trabajo

Según Palomo (2010, p. 131), un equipo de trabajo está conformado por un grupo de personas que se movilizan con metas y objetivos comunes. Existen diferentes tipos de equipos de trabajo, que a continuación se indican:

- a. Según la dimensión temporal
 - o Equipos permanentes. Son equipos constantes y sólidos por un periodo. Se le comisiona la ejecución de las actividades usuales, que facilitan la buena marcha de las organizaciones. Estos equipos son estables a mediano y largo plazo, realizan actividades habituales de la institución, el coordinador del equipo debe ser un personal nombrado.

- Equipos temporales. También denominado “ad hoc”. Se conforma con la finalidad de lograr un objetivo determinado. Tiene carácter temporal, solo hasta alcanzar la meta. Para conformar se debe tener en cuenta las competencias y/o capacidades de quienes van a integrar. (Palomo, 2010, p. 131).

b. Según el nivel de formalidad

- Equipos formales. Son equipos que se forman según la estructura funcional y se considera en los organigramas. Buscan el logro de un objetivo determinado.
- Equipos Informales. Son equipos que se conforman con el propósito de satisfacer las necesidades individuales o colectivas. Este tipo de equipos surgen de un momento a otro para solucionar necesidades imprevistas que demandan ser satisfechas.

c. Según su finalidad

Según Palomo, hay equipos que se conforman con un propósito determinado para lograr un producto, mejora de las decisiones en la solución de los problemas, ejecución de proyectos productivos, fortalecer las relaciones interpersonales, etcétera.

d. Según su importancia. Tenemos:

- Nivel estratégico. Está conformado por el equipo directivo, responsable de priorizar las políticas y lineamientos institucionales.
- Nivel funcional. Está conformado por los equipos que ejecutan los planes estratégicos y los objetivos de la institución. En el caso de las instituciones educativas este nivel de organización está conformado por los coordinadores pedagógicos, coordinador de tutoría, coordinador de soporte tecnológico e innovación.

Participación en equipos de trabajo

En el trabajo en equipo, la participación activa de los integrantes del grupo desarrolla un clima de confianza, fortalece la convivencia, sobre todo se orienta a un objetivo común (Alborés, 2005, p. 51). Para cada integrante es una posibilidad de aprendizaje y

desarrollo ya que en ella se confluyen una gama de capacidades, habilidades y conocimientos con los cuales cada integrante se enriquecerá, esto guarda relación con un clima de confianza, el interés de trabajo en grupo, la cooperación, la motivación y la convivencia.

Motivación laboral

Motivación “La fuerza que impulsa a las personas a seguir”, estudiada por muchos investigadores y que hoy día es reconocida como el motor para avanzar a todo nivel y entorno; la motivación, es uno de los recursos que los trabajadores aportan a la organización para alcanzar los objetivos que persigue (Gadow, 2010, p. 60). La motivación es una estrategia infalible y todo un desafío, cuando los trabajadores están motivados se convierten en una fuerza imparable para lograr los objetivos organizacionales. Está demostrado que cuanto más motivado se encuentran los colaboradores en la empresa, es mucho mejor el clima de trabajo y mejor el desempeño.

La motivación es el estímulo emocional que impulsa al individuo para actuar y adoptar ciertas formas de comportamiento (Dalton et al., 2007, p. 56). En el ambiente laboral, la motivación resulta de una combinación de todos los factores del entorno de la organización que originan actitudes positivas o negativas. En todas las organizaciones la motivación está cobrando mayor importancia, puesto que mejora la productividad del personal.

La motivación moviliza al personal adoptando actitudes positivas o negativas. Estas serán positivas si satisfacen las necesidades del personal.

Roles asignados

Asignar roles es otra estrategia de trabajar en armonía, pues para el funcionamiento de una organización es necesario que cada uno de los trabajadores conozca sus funciones y la importancia que el ejecutarlos para alcanzar los objetivos previstos (Silva et al., 2008, p. 4). La responsabilidad se atribuye a personas concretas, a lo que se denomina división del trabajo. Esta división del trabajo no significa el aislamiento, sino apoyo, cooperación, de interrelación con el directivo.

Satisfacción laboral

Partamos por considerar que un trabajador satisfecho es un trabajador feliz, y un trabajador feliz es un trabajador productivo. Es por ello, que las necesidades básicas de cada persona deben estar bien identificadas, para evitar insatisfacciones (Gadow, 2010, p. 56).

Además de las necesidades están las expectativas que responden a necesidades de las cuales las personas no se dan cuenta o no saben, pero al ser satisfechas generan agrado y felicidad.

Existe una relación entre la satisfacción laboral del personal y el desempeño organizacional (Hellriegel et al., 2009, p. 56). Esto significa que las instituciones que tienen el personal satisfecho suelen ser más efectivas y con mejores desenvolvimientos en el trabajo, que aquellas que tienen el personal insatisfecho e incómodo.

La satisfacción en el trabajo, es la actitud general de la persona hacia el trabajo que desempeña; se relaciona con varios aspectos como la interacción con los colegas, directivos, el cumplimiento de políticas organizacionales, estándares de desempeño, etcétera (Amorós, 2007, p. 73).

Según Gonzáles (2006, p. 117), la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene un trabajador hacia la tarea asignada en la organización, definida por las características del puesto de trabajo y las actitudes que tiene el personal hacia la función que desempeña. Entonces, la satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional. Este incluye aquellos aspectos que existen en el ambiente laboral y a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que se desenvuelve.

El clima organizacional puede estar relacionado a su vez, con diversos aspectos positivos de la institución u organización como autoestima, participación, etcétera o con aspectos negativos de la misma como estrés, agotamiento, entre otros.

Condiciones favorables

González (2006) señala una serie de factores que influye en la satisfacción laboral, como:

- Buena disposición del trabajador.
- Adecuada definición del puesto de trabajo.
- Libertad para el personal, en cuanto al desarrollo de sus tareas y en la aplicación de diversos métodos de trabajo.
- Oportunidad de formación para el sujeto, respecto a su puesto de trabajo.
- Solución oportuna de los conflictos.
- Grado de influencia de los demás compañeros de la organización, en cuanto al desarrollo de su trabajo.

Sistema de recompensa o reconocimiento

El reconocimiento del líder por el objetivo logrado hace sentir felices y orgullosos a los miembros del equipo; dicho reconocimiento se considera como la mejor recompensa, Acosta (2011, p. 35).

En equipos de este tipo, los logros o reconocimientos de las personas son considerados como muy importantes. En el contexto empresarial y en todos, los directivos deben adoptar estrategias de reconocimiento a los colaboradores, para destacar el esfuerzo en el logro de objetivos. Estos estímulos motivarán el buen desempeño del docente reconocido y de los demás. Por ejemplo, puede otorgarse resoluciones de felicitación, diplomas de honor, menciones honrosas en acto público.

Los procesos para recompensar a las personas constituyen los elementos básicos para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos, Chiavenato (2009, p. 278).

Regulación de conflictos

La regulación de conflictos es la capacidad para negociar y resolver diferencias y contradicciones que surgen en el ambiente laboral (Acosta, 2011, p. 124). Puesto que el conflicto es un aspecto inevitable en el entorno laboral, es algo normal que pueda surgir

en el trabajo como en la vida en cualquier contexto, marcado por intereses particulares o por las limitaciones del entorno con demandas crecientes.

Dado que los conflictos son comunes en la vida de la organización, el administrador debe saber desactivarlos a tiempo y evitar que estallen. Una cualidad importante del administrador es su capacidad para administrar conflictos, Chiavenato (2009, p. 462). La intervención oportuna y pertinente de los directivos en la solución de conflictos entre los trabajadores o equipos de trabajo de una institución es fundamental para evitar que se produzcan indiferencias, malestar y afecte la imagen de la institución, incluso el logro de objetivos, por ello es vital adoptar diferentes enfoques y estilos de administración de conflictos en una organización.

Toma de decisiones

Saber tomar decisiones demanda una serie de capacidades y habilidades que hay que usar para la toma de decisiones inteligentes y adecuadas (Valss, 2010, p. 26). Demanda el autoconocimiento de nuestras propias capacidades, habilidades, destrezas; asimismo de las limitaciones, la contrastación de nuestras posibles respuestas según las leyes y valores, la imaginación y creatividad, la capacidad para elegir con libertad.

Una competencia básica en todo los directivos es la capacidad para tomar decisiones en el momento y circunstancia pertinentes (Vásquez, 2006, p. 22). En el proceso de toma de decisiones existen tres elementos fundamentales: la información que se maneja, el riesgo que pueda generar y la personalidad del que decide ante una situación conflictiva.

Resolución de problemas

Según Valss (2010, p. 29), los problemas se pueden resolver mediante formulación de hipótesis o por divergencia/ convergencia.

La solución mediante formulación de hipótesis consiste en formular hipótesis, es decir, adelantar una posible solución a un problema simple que se puede validar o no. Consiste en plantear dos o tres supuestas respuestas, en cuyo proceso se valida la que se ajusta a la realidad y contexto. Esta estrategia sirve para adelantarse inmediatamente a una situación que se produce, aunque es aplicable solamente para problemas simples.

La divergencia o convergencia es un proceso en el cual primero se analizan los datos relacionados al problema, desintegrando la situación en sus partes para analizarlos;

luego se apoya en los hechos más importantes y se aproxima a una solución positiva. Esta estrategia es más segura, pero costosa y aporta soluciones graduales.

Como también, el modo en que tratemos de resolver un conflicto dentro de la organización puede acarrear consecuencias positivas o negativas. Los conflictos se pueden evitar si se tratan de manera correcta, siendo muy factible reforzar la motivación del personal, mejorar la calidad de nuestras decisiones, fomentar la imaginación y creatividad, fortalecer las relaciones interpersonales. Entonces el conflicto podría resultar muy beneficioso si sabemos resolver de manera adecuada. Al momento de resolver un conflicto es importante que ambas partes se involucren porque no solo depende del directivo, sino que las partes implicadas deben tener respeto y apertura de escucha y así llegar a una solución favorable. (Vásquez, 2006, p. 43).

La negociación en este caso, es la herramienta muy útil para superar los conflictos y propiciar la armonía y la buena convivencia. Por lo que, Vásquez (2006, p. 51), plantea que la negociación, como mecanismo para la solución de problemas, es un proceso que siguen dos o más trabajadores ante una situación conflictiva que afecta el clima emocional del entorno, por ciertos intereses personales o de grupo con la idea de obtener acuerdos que beneficie ambas partes. Los directivos se convierten en negociadores frente a situaciones conflictivas a lo largo de toda su carrera en estricto respeto a las normas, a los derechos, la ética profesional, los valores y de manera imparcial, es decir sin favorecer ni perjudicar a una de las partes contendientes.

3. Empresa Plaza Vea

Plaza Vea es una cadena de supermercados que forma parte del conglomerado peruano Intercorp, el cual también integra a los supermercados Vivanda.



Figura 1: Frontis Plaza Vea.

Historia

Los orígenes de Plaza Vea se remontan hacia los años 1990, cuando la cadena de supermercados Santa Isabel ingresó a operar al Perú, abriendo su primer local en el actual centro comercial La Rambla de San Borja, tras la quiebra del anterior supermercado Scala Gigante.

Transcurridos algunos años, Santa Isabel decidió vender todas sus acciones en el Perú a la empresa holandesa Ahold, que cambia el nombre de la marca a Plaza Vea, marca que Ahold ya operaba en Argentina donde más adelante sería adquirida por Cencosud (actual Súper Vea). En el 2003, Ahold decide vender sus operaciones al entonces Grupo Interbank (actual Intercorp), creando la razón social Supermercados Peruanos.

Plaza Vea fue expandiéndose con la apertura de diversos locales por toda la ciudad de Lima durante casi cuatro años. En el 2007, la cadena decide dejar Lima para incursionar por primera vez en otras ciudades peruanas. De esta manera, se inauguró un hipermercado Plaza Vea en la ciudad de Trujillo, convirtiéndose así en la primera empresa retail en salir a provincias, tras la quiebra de Supermercados Monterey en 1993. (Supermercados Peruanos).

Plaza vea es una tienda por departamentos que ofrece productos de primera necesidad, alimentos, ropa y electrodomésticos que son consignados por diversos distribuidores quienes alquilan el espacio y administran la venta de sus productos contratando a un personal especializado en cada caso.

En el área de electrodomésticos, Plaza vea cuenta con diversos consignatarios como Samsung, LG, Oster, Philips, entre otros, estos son administrados por los propios distribuidores, quienes contratan a su propio personal, evaluando sus resultados y generando un clima organizacional particular en todo el equipo.



Figura 2: Plaza vea en Real Plaza - Trujillo.

Posteriormente se llevaron a cabo otras aperturas en Chiclayo, Huancayo y Arequipa. En noviembre de 2013 se llevó cabo la mutilación del logotipo y el cambio de eslogan. Actualmente opera 118 locales en todo el Perú, lo que la convierte en la cadena más grande de su rubro en ese país. (Supermercados Peruanos).

Los investigadores decidieron tomar como referencia las variables de Arce y Malvas (2014), a fin de desarrollar la presente investigación:

- I. Relaciones Interpersonales.
 - ✓ Habilidades comunicativas.
 - ✓ Compromiso organizacional.
 - ✓ Estilo de liderazgo.

- II. Clima Laboral.
 - ✓ Estructura organizacional.
 - ✓ Trabajo en equipo.
 - ✓ Satisfacción laboral
 - ✓ Regulación de conflictos

4. Definición de Términos Básicos.

Relaciones: Personas con las que alguien mantiene un trato de amistad, laboral, social, etc.; especialmente, las que sirven para obtener algún favor personal.

Relaciones interpersonales: Entendemos por relaciones interpersonales a uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características. Tal como lo dice su nombre, las relaciones interpersonales se caracterizan por darse entre dos o más personas, son aquellas que suponen que un individuo interactúa con otro y por tanto, entra en su vida al mismo tiempo que deja que esa otra persona entre en la suya. Las relaciones interpersonales son lo opuesto a las relaciones intrapersonales, aquellas que una persona establece en su interior y que tienen como objetivo fortalecer su yo individual.

Clima laboral: se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Colaboradores: personas tienen una dimensión humana más allá de la simple utilización de sus capacidades físicas y mentales, también actitudinal y se incluye en el modelo de competencias el componente relacional con el fin de entender, que finalmente se trata de personas que dan su contribución de manera integral, ya que se trata de “Trabajar con otra u otras personas en la realización de una obra”.

c. Hipótesis

Existe influencia entre las relaciones interpersonales y el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea de Trujillo, 2017.

METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

Las variables de la presente investigación, se distribuyen de la siguiente manera:

V.I. Relaciones interpersonales.

V.D. Clima laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral. (Martínez et al., 2010, p. 32).	Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva.	Cuestionario para determinar las relaciones interpersonales con escala de Likert. TA: Totalmente de acuerdo. DA: De acuerdo. MA: Medianamente de acuerdo. ED: En desacuerdo. TD: Totalmente en desacuerdo.
			Comunicación empática.	
			Apertura de escucha.	
			Comunicación horizontal.	
			Comunicación oportuna.	
		Compromiso organizacional	Compromiso con la labor que desempeñan.	
			Trabajo en equipo.	
			Participación en actividades .	
			Roles y funciones.	
		Estilos de liderazgo	Iniciativa y comunicación de proyectos de innovación y planes de mejora.	
			Autoritarismo en manejo administrativo.	
			Democracia en las decisiones.	
			Permisividad en las decisiones.	
Clima Laboral	El clima organizacional es un conjunto de características o atributos del ambiente de trabajo, al que los trabajadores, en su conducta como en sus sentimientos, aluden para referirse a su medio laboral y a la interacción que se produce en este; dentro del que están comprendidas: la tecnología de que se dispone, las condiciones de la infraestructura, el nivel de comunicación entre los individuos, etcétera. El clima organizacional es pues un todo en el que confluyen una serie de factores, nunca es una singularidad. (Chiang, Martín, y Núñez, 2010, p. 14)	Estructura organizacional	Organización efectiva..	
			Eficacia y eficiencia.	
			Distribución de Roles.	
			Distribución de funciones.	
			Buena relación interpersonal	
		Trabajo en equipo	Participan de manera activa y dinámica.	
			Motivación individual.	
			Cohesión y unión.	
			Los roles asignados se cumplen con responsabilidad.	
		Satisfacción laboral	Motivación adicional.	
			Condiciones laborales adecuadas.	
			Acciones positivas.	
			Satisfacción laboral.	
Regulación de conflictos	Recompensas por desempeño.			
	Felicidad.			
	Decisiones oportunas.			
	Resolución adecuada de los problemas.			
	Decisiones de acuerdo al contexto.			
	Intervención oportuna.			
	Existencia de problemas.			

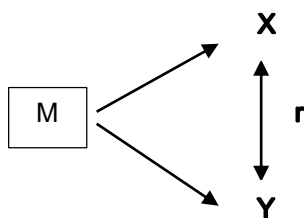
Fuente: Arce y Malvas (2014).

Adaptado por: Los investigadores.

3.2 Diseño de investigación

La presente investigación es No Experimental, transversal correlacional, porque el objetivo de los estudios descriptivos es, describir una característica en una población determinada, y transversal porque se hace en un momento determinado; por lo tanto son útiles cuando se conoce poco acerca de lo que queremos estudiar y normalmente sirve como inicio de posteriores investigaciones analíticas.

El esquema del diseño es el siguiente:



Dónde:

M	Muestra de colaboradores = 15
X	Medición de la variable: Relaciones interpersonales
M	Medición de la variable: Clima laboral.
r	Relación entre variables

3.3 Unidad de estudio

La unidad de estudio está representada por un trabajador del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea de Trujillo.

3.4 Población

La población de estudio serán los trabajadores del área de electrodomésticos en Supermercados Plaza Vea de Trujillo, los mismos que suman un total de 15 trabajadores y están distribuidos de la siguiente manera.

LOCAL	CANTIDAD
Real Plaza	10
Chacarero	5
TOTAL	15

Criterios de inclusión:

- Trabajadores con más de un año de antigüedad en la empresa.
- Trabajadores que se encuentren trabajando en el área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores con menos de un año de antigüedad en la empresa.
- Trabajadores que se encuentren gozando de licencias por enfermedad u otro.
- Personal que se encuentre de vacaciones.
- Personal que tenga problemas legales con la empresa.

3.5 Muestra (muestreo o selección)

La muestra está determinada por la totalidad de los trabajadores del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, los mismos que, sumen un total de 15 trabajadores.

3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica para la presente investigación será la encuesta.

El instrumento a emplear será el cuestionario, el mismo que se aplicará luego de desarrollar los indicadores de relaciones interpersonales y, clima laboral.

Así mismo, el instrumento elaborado será validado por Jueces Expertos en la especialidad de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional con grado de Magíster, antes de ser aplicado a los sujetos de la muestra, solicitando previamente el permiso correspondiente en la empresa.

3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Se analizará el caso particular del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea de Trujillo para poder evaluar los objetivos planteados en la presente investigación.

El procedimiento a seguir para la recopilación de los datos será, la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa, evaluando su percepción y opinión, respecto a los indicadores de Relaciones Interpersonales y Clima Laboral.

Para el procesamiento de la información, se empleará la estadística descriptiva, del mismo modo, que con fines de análisis y cálculos, los datos obtenidos, se organizarán en cuadros de distribución de frecuencias y se presentarán en tablas y gráficos estadísticos para una mejor interpretación de los resultados.

Finalmente, se realizará el trabajo de escritorio, elaborando las conclusiones y recomendaciones, respectivamente.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

Género de los vendedores del área de electrodomésticos encuestados en Supermercados Plaza Vea de Trujillo, 2017.

TABLA N° 01

Distribución porcentual de las personas encuestadas por género del Área de Electrodomésticos Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017

CARACTERÍSTICA	N°	%
Masculino	11	80
Femenino	4	20
Total	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

En la tabla se observa que, el 80% de los vendedores encuestados del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea de Trujillo son del género masculino, mientras que un 20% de los mismos, son del género femenino.

3.1. Indicadores del clima laboral.

En la presente variable dependiente de nuestro modelo, vamos a ver los resultados de las dimensiones:

- Estructura organizacional
- Trabajo en equipo
- Satisfacción laboral
- Regulación de conflictos

Como se visualiza en las tablas N° 2,3,4 y 5 que han sido establecidos por las dimensiones:

- TA: Totalmente de acuerdo
- DA: De acuerdo
- MA: Medianamente de acuerdo
- ED: En desacuerdo
- TD: Totalmente en desacuerdo

TABLA N° 02

Distribución Porcentual de Indicadores de la Estructura Organizacional del Área de Electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017

Características	TD		ED		MA		DA		TA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Considero que la organización de la empresa es efectiva.	3	20			3	20	3	20	6	40	15	100
2. Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.	6	40					3	20	6	40	15	100
3. Considero que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión.	6	40			6	40			3	20	15	100
4. La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador.	6	40			3	20			6	40	15	100
5. Existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.	6	40					3	20	6	40	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

En la tabla podemos visualizar que el 40% de la población encuestada está totalmente de acuerdo en que la organización de la empresa es efectiva; sin embargo, con respecto a la eficacia y eficiencia de los objetivos, se presenta un empate entre los que están totalmente de acuerdo y los que están totalmente en desacuerdo, ambos con un 40%.

En cuanto a la distribución de los roles, solo el 20% de los encuestados manifestó estar en totalmente de acuerdo en que ellos permiten una mejora en la gestión.

Así mismo, el 20% de los encuestados de la muestra considera medianamente de acuerdo en que la distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador.

Finalmente, el 20% de los encuestados manifestó estar de acuerdo en que existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.

TABLA N° 03

**Distribución Porcentual de Indicadores del Trabajo en Equipo del Área de
Electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017**

Características	TD		ED		MA		DA		TA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
6. Los trabajadores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.	3	20			3	20	3	20	6	40	15	100
7. Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.			3	20	6	40			6	40	15	100
8. Existe cohesión y unión en los equipos de trabajo.	6	40			3	20	3	20	3	20	15	100
9. Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad.	3	20			6	40	6	40			15	100
10. Considero que existe una motivación adicional cuando hay trabajo en equipo.	6	40	3	20			6	40			15	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

En la tabla podemos visualizar que el 40% de la población encuestada está totalmente de acuerdo en que los trabajadores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.

Del mismo modo, el 40% de los colaboradores manifiesta estar totalmente de acuerdo en que los equipos de trabajo se organizan por motivación individual; sin embargo, el 40% de los mismos expresó su total desacuerdo en que existe cohesión y unión en los equipos de trabajo.

En cuanto a que los roles asignados se cumplen con responsabilidad, el 20% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo.

Así mismo, el 20% de los encuestados de la muestra manifestó estar en desacuerdo en que existe una motivación adicional cuando hay trabajo en equipo.

TABLA N° 04

**Distribución Porcentual de Indicadores de Satisfacción Laboral del Área de
Electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017**

Características	TD		ED		MA		DA		TA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
11. Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.	6	40			3	20	3	20	3	20	15	100
12. Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva.	6	40			3	20	3	20	3	20	15	100
13. Me siento satisfecho en mi labor en la empresa.	6	40			3	20	3	20	3	20	15	100
14. He recibido recompensas por la labor que desempeño.	9	60			3	20	3	20			15	100
15. Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.	6	40			6	40			3	20	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

La tabla nos muestra que el 40% de la población encuestada está totalmente en desacuerdo en que las condiciones laborales son las adecuadas.

Del mismo modo, el 40% de los colaboradores manifiesta estar totalmente en desacuerdo en que son reconocidos cuando desarrollo una acción positiva.

En cuanto a la satisfacción de su labor en la empresa, el 40% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo.

Así mismo, el 60% de los encuestados de la muestra manifestó estar en total desacuerdo en que han recibido recompensas por la labor que desempeñan.

Finalmente, solo el 20% de los mismos, manifestó estar totalmente de acuerdo en que se siente feliz en su ambiente de trabajo.

TABLA N° 05

Distribución Porcentual de Indicadores de Regulación de Conflictos del Área de Electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017

Características	TD		ED		MA		DA		TA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
16. La toma de decisiones es oportuna.	3	20			9	60	3	20			15	100
17. Se resuelven adecuadamente los problemas.	3	20	3	20	3	20	3	20	3	20	15	100
18. Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto.	6	40			3	20	6	40			15	100
19. Se interviene oportunamente ante un conflicto.	6	40			6	40	3	20			15	100
20. Considero que no existen problemas dentro de la empresa.	3	20	3	20	9	60					15	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

La tabla nos muestra que el 60% de la población encuestada está medianamente de acuerdo en que la toma de decisiones en la empresa es oportuna, mientras que un 20% de ellos opina estar totalmente en desacuerdo.

Del mismo modo, el 60% de los colaboradores manifiesta estar medianamente de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los problemas se resuelven adecuadamente.

En cuanto a la toma de decisiones en la empresa de acuerdo al contexto, el 40% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo.

Así mismo, el 40% de los encuestados de la muestra manifestó estar en total desacuerdo en que se interviene oportunamente ante un conflicto.

Finalmente, el 60% de los mismos, manifestó estar medianamente de acuerdo en que no existen problemas dentro de la empresa.

3.2. Indicadores de Relaciones Interpersonales

En la presente variable independiente de nuestro modelo, vamos a ver los resultados de las dimensiones:

- Habilidades comunicativas
- Compromiso organizacional
- Estilos de liderazgo

Como se visualiza en las tablas N° 6,7, y 8 que han sido establecidos por las dimensiones:

- TA: Totalmente de acuerdo
- DA: De acuerdo
- MA: Medianamente de acuerdo
- ED: En desacuerdo
- TD: Totalmente en desacuerdo

TABLA N° 06

Distribución Porcentual de Indicadores de Habilidades Comunicativas del Área de Electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017

Características	TD		ED		MA		DA		TA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
21. Considero que la comunicación es asertiva	3	20			6	40	6	40			15	100
22. Considero que la comunicación es empática	6	40			3	20	6	40			15	100
23. Existe una apertura de escucha entre los trabajadores.	3	20	3	20	6	40	3	20			15	100
24. La comunicación es horizontal entre los trabajadores.	9	60					3	20	3	20	15	100
25. Se comunica oportunamente los cambios y logros.	6	40			6	40	3	20			15	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

La tabla nos muestra que el 40% de la población encuestada está de acuerdo en que la comunicación en la empresa es asertiva.

Del mismo modo, el 40% de los colaboradores manifestó estar totalmente en desacuerdo, en que la comunicación en la empresa es asertiva.

En cuanto a la existencia de una apertura de escucha, los trabajadores manifestaron estar medianamente de acuerdo en un 40%.

Así mismo, el 60% de los encuestados de la muestra manifestó estar en total desacuerdo en que la comunicación es horizontal entre los trabajadores.

Finalmente, el 40% de los mismos, manifestó estar totalmente en desacuerdo en que los cambios y los logros se comunican oportunamente en la empresa.

TABLA N° 07

Distribución Porcentual de Indicadores de Compromiso Organizacional del Área de Electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017

Características	TD		ED		MA		DA		TA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
26. Estoy comprometido con la labor que desempeño	6	40					3	20	6	40	15	100
27. Considero que estoy comprometido con el trabajo en equipo.	6	40					3	20	6	40	15	100
28. Participo en las diferentes actividades programadas.	6	40			6	40			3	20	15	100
29. Cumplo con los roles y funciones designados.	6	40			3	20	3	20	3	20	15	100
30. Me identifico con las actividades de la institución	6	40			3	20	3	20	3	20	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

La tabla nos muestra que el 40% de la población encuestada manifiesta estar totalmente de acuerdo en que están comprometidos con la labor que desempeñan.

Del mismo modo, el 40% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo, en que están comprometidos con el trabajo en equipo.

En cuanto a la participación en las diferentes actividades programadas, los trabajadores manifestaron estar totalmente en desacuerdo en un 40%.

Así mismo, el 40% de los encuestados de la muestra manifestó estar en total desacuerdo en que cumplen con los roles y funciones designados.

Finalmente, el 40% de los mismos, manifestó estar totalmente en desacuerdo en que se identifican con las actividades de la institución.

TABLA N° 08

**Distribución porcentual de indicadores del Estilo de Liderazgo del Área de
Electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017**

Características	TD		ED		MA		DA		TA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
31. Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora.	6	40			6	40			3	20	15	100
32. Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo	3	20	3	20	6	40			3	20	15	100
32. Considero que existe democracia en las decisiones	6	40			6	40	3	20			15	100
34. Considero que existe mucha permisividad en las decisiones.	3	20			9	60	3	20			15	100
35. Comunico a los demás mis ideas innovadoras	6	40	3	20	3	20			3	20	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

La tabla nos muestra que el 40% de la población encuestada manifiesta estar totalmente en desacuerdo en que se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora.

Del mismo modo, el 20% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo, en existe autoritarismo en manejo administrativo.

En cuanto a la consideración en que existe democracia en las decisiones, los trabajadores manifestaron estar totalmente en desacuerdo en un 40%.

Así mismo, el 60% de los encuestados de la muestra manifestó estar medianamente de acuerdo en que existe mucha permisividad en las decisiones.

Finalmente, el 40% de los mismos, manifestó estar totalmente en desacuerdo en que comunica a los demás sus ideas innovadoras en la institución.

En la presente tabla N°9 se muestra el método de coeficiente de correlacional de Spearman

TABLA N° 09

**Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima laboral del Área de
Electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017**

			Relaciones Interpersonales	Clima Laboral
Rho de Spearman	Relaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,792**
	Interpersonales	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
Clima Laboral	Clima	Coefficiente de correlación	,792**	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

La tabla muestra que el valor de la prueba Rho de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$), esto indica que existe relación significativa directa de grado fuerte ($,792^{**}$) entre las variables. Por lo tanto las relaciones interpersonales influyen de manera positiva en el clima laboral en los trabajadores del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

Los resultados presentados dan respuesta a cada uno de los objetivos planteados en esta investigación, los cuales serán discutidos por su forma relacional desde el punto de vista estadístico y organizacional.

Cabe destacar que la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en e

l área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017, lo que se corroboró en la presente investigación, puesto que según los resultados encontrados valor de la Rho de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$), esto indica que existe relación significativa directa de grado fuerte ($.792^{**}$) entre las variables. Por lo tanto, las relaciones interpersonales influyen de manera positiva en el clima laboral en los trabajadores del área de electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017 (Tabla N° 09).

Estos resultados, se corroboran con lo planteado por Arce y Malvas (2014), quienes Los resultados demostraron que entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari, existe una alta correlación ($= .790^{**}$), significativa al $.000$ ($**p < .01$); del mismo modo, Romero (2016) una investigadora de Pataz, determinó mediante sus resultados que las inadecuadas relaciones interpersonales genera deficiente clima laboral y consecuentemente, limitan al rendimiento laboral de la empresa.

Las tablas N° 2, 3, 4 y 5, nos permitieron evaluar las dimensiones del clima laboral, en las mismas que determinamos que:

En la dimensión **estructura organizacional**, la tabla N° 2 los resultados obtenidos, podemos rescatar que si bien es cierto que el 80% la población encuestada está de acuerdo en que la empresa es efectiva en el logro de sus resultados, la asignación de roles no es la más adecuada para la mejora de la gestión y que esta asignación al mismo tiempo, no considera las capacidades y potencialidades de los colaboradores; por lo que los mismos, consideran que no existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.

A nuestro parecer, estos resultados se presentan continuamente en diversas empresas del medio, en donde los puestos de trabajo son asignados por amistad o por criterios técnicos, los cuales son

insuficientes para lograr el éxito en el desempeño; hace falta además, considerar las habilidades humanas y actitud de los colaboradores.

Estos resultados se corroboran con lo estudiado por Benites (2012), quien realizó un estudio sobre el “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C.”, quien luego de procesar sus resultados, llegó a la conclusión la estructura de la organización tiene una influencia directa entre el clima organizacional y el nivel de desempeño de los colaboradores.

En la dimensión **trabajo en equipo**, la tabla N° 3 , los encuestados opinaron en un 80% que los trabajadores no participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo, y que los equipos de trabajo no se organizan por motivación individual y que no existe cohesión y unión en los mismos. En cuanto a que los roles asignados también opinaron en su mayoría que no se cumplen con responsabilidad, y que no existe una motivación adicional, finalmente, solo el 20% de los mismos, se siente feliz en su ambiente de trabajo.

Este es un problema que se presenta frecuentemente debido a que en los diversos equipos no hay confianza y cada uno de los miembros jalan para su lado, en algunas veces ocultan información para evitar que los compañeros puedan sobresalir, pues los visualizan como una competencia en vez de considerar la posibilidad de que ellos pueden contribuir a generar mejores resultados de todo el equipo en su conjunto.

Los resultados encontrados se refuerzan con la investigación de Aguilar (2016) quien estudio el trabajo en equipo y el clima organizacional, concluyendo que el trabajo en equipo está relacionado al clima organizacional, y que éste favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes; así mismo, recomienda fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones, lo que apoyará a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable.

En la dimensión **satisfacción laboral**, la tabla N° 4, el 60% considera que las condiciones laborales no son las adecuadas, y que no son reconocidos cuando desarrollan una acción positiva y que no se encuentran satisfechos, pues también el 60% no reciben recompensas por la labor que desempeñan y que no se sienten felices en su ambiente de trabajo.

El tema de recompensas o reconocimiento al buen desempeño laboral es una constante en muchas empresas actualmente, pues pese a que se evalúa el desempeño basado en resultados únicamente en algunas oportunidades, éste se hace con la finalidad de encontrar debilidades y, casi nunca se estimula o renococe el buen desempeño de los colaboradores.

La presente investigación se relaciona con la realizada por Peláez (2010) quien estudió la relación de las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral, quien comprobó con sus resultados que las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos, se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente.

En la dimensión **regulación de conflictos**, la tabla N° 5, el 20 % opinan el que la toma de decisiones en la empresa no es oportuna, que algunas veces los problemas no se resuelven adecuadamente y que la toma de decisiones algunas veces no es de acuerdo al contexto, por lo que muchas veces no se interviene oportunamente ante un conflicto.

Al respecto Bolaños (2015), quien realizó una investigación sobre los conflictos, encontró que no es evidente la incidencia que existe entre relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos; ya que están abiertos al diálogo, están conscientes que el acuerdo mutuo es una buena opción de solución de problemas, aunque la confrontación y la negociación la consideran un tanto débil, y como principal recomendación se tiene que se implementen actividades para la conservación de los buenos niveles de interacción docente.

Las tablas N° 6, 7 y 8, nos permitieron evaluar las dimensiones de las relaciones interpersonales, las mismas que pasamos a detallar:

En la dimensión **habilidades comunicativas**, la tabla N° 6, determinó que un 80% de los encuestados opina que la comunicación en la empresa es asertiva, que en ocasiones no hay una apertura de escucha, así mismo, que la comunicación no es horizontal entre los trabajadores y que los logros no se comunican oportunamente en la empresa.

El tema de la comunicación efectiva es un problema que continuamente se presenta, pues los colaboradores no están acostumbrados a comunicar muchas veces malas noticias a sus jefes y los jefes por su parte también, ocultan información a sus colaboradores.

Los resultados encontrados, se corroboran con lo estudiado por Espinoza (2014), quien en su investigación sobre las habilidades comunicativas y las relaciones interpersonales, llegó a la conclusión que más del 60% de los colaboradores de la institución estudiada, tenía serias deficiencias en el manejo de su comunicación interna, lo que incrementaba la mala relación entre ellos.

En la dimensión **compromiso organizacional**, la tabla N° 7, se determinó que un 60% de los colaboradores no están comprometidos con la labor que desempeñan, con el trabajo en equipo ni

con la participación en las diferentes actividades programadas. Así mismo, un 40% de los colaboradores indicaron que no se cumple con los roles y funciones designados, por lo que no se identifican con las actividades de la institución.

El generar compromiso en los colaboradores hoy en día es bastante complicado, pues porque no se logra pidiéndolo de palabra, pues el compromiso es una consecuencia del desarrollo de un adecuado clima laboral, en donde los colaboradores se sienten satisfechos y valorados, lo que ocasiona un sentimiento de reciprocidad hacia la empresa.

Los resultados se complementan con lo investigado por Rivera (2010), quien en su investigación sobre Compromiso Organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima, demostró que el compromiso es mayor cuando se es nuevo en el puesto. Este grado de compromiso decrece a medida que pasan 2 años en promedio. Sin embargo, cuando el docente lleva más de 03 años de trabajo renueva su compromiso en el plantel porque se siente más seguro con su puesto de trabajo.

En la dimensión **estilos de liderazgo**, la tabla N° 8, el 40% determinó que no se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora, que no existe democracia en las decisiones. También se vislumbró que existe mucha permisividad en las decisiones y que por lo general no comunica a los demás sus ideas innovadoras en la institución.

Muy pocos jefes hoy en día son líderes, muchos distorsionan el hecho de que porque son jefes son líderes y no comprenden que el liderazgo involucra actitud, trato horizontal, entre otras cosas en las que principalmente la meta es, que los colaboradores hagan las cosas por convicción y no por presión.

Estos resultados se ven complementados con la investigación de Romero (2016) quién evaluó la relación entre las relaciones interpersonales y el clima laboral, cuyos resultados permitieron determinar que un bajo nivel de comunicación, inadecuadas relaciones interpersonales, bajo nivel de liderazgo y escaso trabajo en equipo, genera deficiente clima laboral y consecuentemente, limitan al rendimiento laboral de la empresa.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió lograr el objetivo general de la tesis que consistió en determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017.

Así mismo podemos concluir en forma específica:

1. La influencia de las **habilidades comunicativas** es la asertividad, la empatía, el trato horizontal y la falta de comunicación en las de los colaboradores.
2. Que, los indicadores identificados de **compromiso organizacional** que influyen en el clima laboral, son la falta de compromiso con la labor que desempeñan, con el trabajo en equipo, con la participación en las diferentes actividades programadas y, con los roles y funciones designados.
3. Que la falta de iniciativa, de comunicación de los proyectos de innovación y planes de mejora y, democracia en las decisiones, son indicadores del **liderazgo** en el clima laboral.
4. Que, la inadecuada asignación de roles en la empresa, la falta de consideración de las capacidades y potencialidades de los colaboradores, son los indicadores de **estructura organizacional** que influyen en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo, 2017.
5. Que, la falta de participación de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo, la falta de organización de los equipos de trabajo por motivación individual, la falta de cohesión y unión, la falta de cumplimiento con responsabilidad los roles asignados, y la falta de una motivación adicional que conllevaría a que los colaboradores se sientan felices en su ambiente de trabajo; son indicadores de **trabajo en equipo** que influyen en el **clima laboral** en los colaboradores.
6. Que, las inadecuadas condiciones laborales, la falta de reconocimiento cuando desarrollan una acción positiva, la falta de satisfacción y recompensas por la labor que desempeñan; son los indicadores de **satisfacción laboral** identificados que influyen en el clima laboral.

7. Que, los indicadores de **regulación de conflictos** que influyen en el clima laboral, son: la inoportuna toma de decisiones en la empresa, inadecuada resolución de problemas, la falta de toma de decisiones de acuerdo al contexto y, la falta de intervención oportuna ante un conflicto.

Las conclusiones encontradas nos reflejan claramente que hay mucho trabajo por hacer a fin de contribuir en la salud ocupacional de los colaboradores, con el fin de que puedan alcanzar su satisfacción laboral, por lo que consideramos que el punto de partida para lograr ello, es afianzando primero a la persona, mediante el fortalecimiento de sus relaciones interpersonales, generando vínculos de compañeros y amigos con el fin de dar un cambio en el clima, para convertir el ambiente de trabajo en un lugar agradable para convivir producir.

RECOMENDACIONES Y PROPUESTA

1. Recomendaciones

- a. A los directivos y ejecutivos de la empresa, se recomienda fomentar las relaciones interpersonales en los colaboradores del área de electrodomésticos.
- a. Al responsable de recursos humanos de la empresa, se sugiere reforzar los indicadores de relaciones personales respecto a las habilidades comunicativas, compromiso organizacional y liderazgo en los colaboradores del área de electrodomésticos.
- b. Al responsable de recursos humanos de la empresa, se recomienda potenciar los indicadores de clima organizacional, relacionados a estructura organizacional, trabajo en equipo, satisfacción laboral y regulación de conflictos a fin de convertirla en un lugar agradable para el trabajo, que sume y aporte en cada uno de los colaboradores.
- c. Al responsable de recursos humanos de la empresa, establecer un selectivo proceso de selección para los nuevos colaboradores de la empresa mediante una evaluación de competencias y habilidades blandas, relaciones interpersonales y actitudinales; además de sus conocimientos profesionales y técnicos.
- d. Al responsable de recursos humanos de la empresa, desarrollar un programa sostenido de actividades de recreación laboral a fin de generar mayor integración entre los miembros.
- e. Al responsable de recursos humanos de la empresa, evaluar periódicamente las relaciones interpersonales y el clima laboral para medir el avance en el programa desarrollado.

2. Propuesta

La propuesta del presente Programa de Mejora de la Gestión de las Relaciones Interpersonales, se plantea como una estrategia factible y viable que permita a los Directivos ser más efectivos en su gestión y liderazgo con sus colaboradores, compañeros

de trabajo, amigos, familia y comunidad en general a fin de generar mayor satisfacción, la misma que se verá reflejada en el incremento de su rendimiento y productividad.

Esta propuesta obedece a los resultados de la investigación presente, en la cual se demostró que las **relaciones interpersonales influyen en el clima laboral** de los colaboradores.

i. **Fundamentación**

La presente propuesta se justifica debido a que se considera que el presente y futuro de toda organización depende en mucho de lo bien que se administre al personal, la habilidad, satisfacción, cooperación y entusiasmo de los trabajadores deben de elevarse al máximo para el logro de sus fines propuestos.

Es por ello que se considera que las organizaciones pueden alcanzar el éxito si se logra cierto grado de compromiso y esfuerzo de parte de sus miembros, sobre todo en un mundo como el de hoy, en donde los retos de competitividad, intensificados por la globalización de los mercados, obligan a las empresas e instituciones a aprovechar en mayor grado la iniciativa y creatividad de todos sus colaboradores.

Y además, porque las personas ayer, hoy y mañana, somos y seremos lo más importante en las organizaciones, es por ello que tenemos que estar a la vanguardia de los cambios que se producen en el entorno; el tiempo es un recurso que no se recupera, no hay tiempo para experimentar, debemos ser efectivos en nuestras relaciones interpersonales y dar un buen impacto, tanto a nivel personal como organizacional.

Es así, que el recurso humano hoy en día se ha convertido en el mayor activo en las instituciones, en la columna vertebral de la empresa, y actualmente, "la única ventaja competitiva sostenible en el tiempo", por lo tanto, es necesario fortalecerlo, empoderarlo y brindarle las herramientas y estrategias necesarias para salir exitoso en cada reto que le toque superar.

He aquí la importancia de las relaciones interpersonales ya que éstas tienen una influencia positiva en el clima laboral con el fin de mejorar el desempeño dentro de la

organización. En suma, la creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos.

Es por ello, que se elaboró la presente propuesta basada en la investigación de Alvarez (2011), la misma que se basa en las teorías y modelos de diversos estudiosos en temas de inteligencia emocional, entre los cuales podemos mencionar a:

Howard Gardner (1983): La teoría de las inteligencias múltiples:

- . Inteligencia lingüística.
- . Inteligencia lógica.
- . Inteligencia musical.
- . Inteligencia visual – espacial.
- . Inteligencia kinestésica.
- . Inteligencia interpersonal.
- . Inteligencia intrapersonal.

Mayer y Salovey (1997): El modelo de las cuatro ramas:

- . Percepción, valoración y expresión de las emociones.
- . Facilitación emocional del pensamiento.
- . Comprensión y análisis de las emociones.
- . Regulación reflexiva de la emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

Cooper y Sawaf (1998): El modelo de los cuatro pilares:

- . Conocimiento emocional.
- . Aptitud emocional.
- . Profundidad emocional.
- . Alquimia emocional.

Goleman (1995): La inteligencia emocional en el trabajo:

- . Autoconciencia.
- . Autorregulación.

- . Automotivación.
- . Empatía.
- . Habilidades sociales.

Bar-On (2001): Los componentes de la inteligencia emocional:

- . Componente intrapersonal.
- . Componente interpersonal.
- . Componente de adaptabilidad.
- . Componente de manejo de estrés.
- . Componente de estado de ánimo.

ii. Descripción de la propuesta

Dado que trabajar temas para mejorar las relaciones interpersonales involucra actitud, compromiso de parte de los colaboradores, lo que se propone es realizar “**Talleres Vivenciales y Actitudinales de Sensibilización, y Motivación**” de forma secuencial y continua con todo el personal en cada una de las universidades, tanto para el personal directivo como para los colaboradores en general. Debemos ser claros en manifestar que un taller no será suficiente, se sugiere trabajar como mínimo 6 meses continuos; sin embargo, para mayor eficiencia se considera que el proceso debe durar 12 meses, brindando un taller mensual. (Alvarez, 2011).

Los talleres pueden realizarse bajo la modalidad “In house” (en la misma institución) y, de forma “Extraáulica” (fuera de la institución, al aire libre y campestres), que permitan una autorreflexión en cada uno de los participantes mediante el uso de test de autoevaluación y empleo de métodos participativos para fomentar el “Aprender haciendo”.

En todo momento los talleres deben propender a potenciar las relaciones interpersonales, generando el compromiso a un cambio de actitud.

Los temas serán específicamente los relacionados a temas de inteligencia emocional y habilidades blandas, entre los cuales podemos citar:

- ✓ Paradigmas.
- ✓ Motivación la fuerza para el éxito.
- ✓ Inteligencia emocional intrapersonal.
- ✓ Inteligencia emocional interpersonal.
- ✓ Autoestima: Marketing personal, aprende a venderte tú mismo.
- ✓ Liderazgo
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ La comunicación efectiva, ¿qué comunica tu cuerpo?
- ✓ Manejo de conflictos para llegar al Ganar – Ganar.
- ✓ El estrés, aprende a manejarlo.
- ✓ Toma de decisiones asertadas.
- ✓ Coaching para el logro de metas personales y organizacionales. Diagnóstico de necesidades
- ✓ Coaching para el logro de metas personales y organizacionales. Plan de ejecución.
- ✓ Servicio al cliente con calidad y calidez.
- ✓ Taller vivencial: El agradecimiento y el perdón.

Todos estos temas planteados se desarrollarán mediante “**Talleres Vivenciales y Actitudinales de Sensibilización, y Motivación**”, los mismos que tienen por objetivo fortalecer la inteligencia emocional de los colaboradores como un todo, trabajando tema por tema de manera secuencial como se manifestara anteriormente y además:

- ✓ Elevar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores directivos y no directivos de la institución mediante una mejora en su calidad de vida personal y laboral para generar equipos de alto desempeño.
- ✓ Fomentar la cultura del “SER – HACER – TENER”.
- ✓ Generar métodos de trabajo creativos y oportunidades de aumentar la participación activa de los colaboradores, poniendo en manifiesto su potencial personal, incluyendo la interacción social, relaciones humanas saludables, etc.
- ✓ Sensibilizar al personal directivo y no directivo de la empresa sobre la importancia de mantener el equilibrio trabajo – vida familiar.
- ✓ Mejorar la cultura y el clima organizacional en la empresa, que al mismo tiempo trasminará en su vida personal y familiar.

iii. Estrategias de implementación de la propuesta

Se propone la estrategia de los Métodos Participativos para el desarrollo de los talleres, la cual obedece a la Teoría del Enfoque Histórico Cultural de Vigostky, que sostiene que el aprendizaje es una actividad opuesta al enfoque clásico conductista, es una actividad transformadora del estudiante como proceso de construcción y de reconstrucción, "el sujeto transforma, elabora, selecciona la información a partir de sus aptitudes, patrones previos, cuerpo categorial existente, de ahí que sea un proceso constructivo y reconstructivo, el estudiante descubre la lógica del conocimiento". (Vigotski citado por Rodríguez, 1996).

Éste, concede una gran importancia a la relación entre el aprendizaje y el desarrollo, para la cual plantea dos niveles evolutivos: el de las capacidades reales y el de sus posibilidades de aprender con ayuda de los demás; es precisamente la diferencia entre estos dos niveles a lo que denomina "Zona de Desarrollo Próximo" y la define como "La distancia entre el nivel real de desarrollo determinado por la capacidad de resolver un problema y el nivel de desarrollo potencial determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz" (citado por Canfux, 1996). En mérito a lo manifestado, se propone desarrollar la siguiente estrategia:

Actividades Primarias:

- ✓ Diagnóstico inicial: Antes de desarrollar el programa el mismo que nos servirá como punto de partida y como referente de comparación cuando terminemos y evaluemos el programa, este instrumento será con indicadores cualitativos fundamentalmente.
- ✓ Motivación: Trabajar una dinámica de motivación mediante videos cortos, frases motivadoras, al inicio de cada taller a fin de romper el hielo entre los participantes.
- ✓ Desarrollo del tema: Se realizará empleando la metodología andragógica y con métodos participativos, motivacionales y actitudinales empleando elementos como música, bailes, muñecas, globos, ula ula, papelotes, plumones, entre otros, para hacer del taller un disfrute y evitar que se aburran o duerman, considerando la edad de los asistentes.

En esta etapa se reforzará la explicación mediante la ejemplificación de casos reales del centro laboral; así mismo, se explorará la problemática que presente la institución desde la perspectiva, punto de vista y sentir de los colaboradores, es decir de abajo hacia arriba; así como también, en otro momento, se fomentará las propuestas de solución o mejora a la misma problemática también desde su propia perspectiva.

Finalmente, y con el afán de generar cierto compromiso a lo propuesto por ellos mismos, se elaborará un “Acta de Compromisos”, la cual será firmada por todos en señal de aceptación y compromiso de cumplimiento.

- ✓ Test de autoevaluación: En cada sesión se aplicarán test de autoevaluación y autoanálisis respecto al tema tratado fomentando una autorreflexión y autoaprendizaje. Estos test son de carácter anónimo a fin de que los colaboradores no se sientan invadido en su espacio personal; salvo que él mismo desee identificarse a fin de recibir retroalimentación correspondiente con el especialista.
- ✓ Reflexión: Esta reflexión está destinada al final del taller, y se caracteriza por presentar mensajes motivacionales y de sensibilización con casos hipotéticos o reales de alto impacto, relacionados con el tema.

Actividades de Apoyo:

- ✓ Recursos humanos: El área de gestión del talento humano de la institución será responsable de liderar este programa, planificando, organizando, dirigiendo y controlando todo el proceso en cada una de sus etapas; velando así mismo, el cumplimiento de las áreas involucradas a fin de realizar con éxito cada una de las actividades.
- ✓ Capacitadores: Quienes serán profesionales especializados en temas de inteligencia emocional, coaches, psicólogos organizacionales y otros, que conozcan el tema que se les designe y al mismo tiempo, que manejen el enfoque andragógico y dominen la metodología activa.

- ✓ Logística: Esta actividad de apoyo es realmente importante, pues será la responsable de proveer todos los recursos necesarios para la realización eficiente de cada uno de los talleres, tales como: ambientes, equipos como proyector multimedia, equipo de sonido, ecran, pizarra; materiales de escritorio como papелotes, plumones, test, evaluaciones; y, elementos didácticos como muñecas, ula ula, globos, legos, cintas, sogas y otros necesarios.
- ✓ Infraestructura: Está determinada por los ambientes en donde se desarrollarán los talleres, los mismos que podrán ser aulas amplias con el mobiliario alrededor, canchas deportivas o, lugares campestres, de acuerdo a lo solicitado por los capacitadores.

iv. Evaluación de la propuesta

La evaluación de la propuesta se realizará periódicamente en dos modalidades:

- ✓ **Evaluación del desarrollo del programa**

Se evaluará que el programa se desarrolle de acuerdo a lo planificado, en función de indicadores como:

- . Desarrollo según lo programado.
- . Organización del evento.
- . Logística correspondiente.
- . Participación de los ponentes programados.
- . Asistencia de los participantes.

- ✓ **Evaluación del comportamiento**

Para la evaluación del comportamiento del colaborador, emplearemos el Método de “Listas de Verificación del Comportamiento” que aunque algunos autores consideran este método como tradicional, pues actualmente se enfocan más en la “Evaluación por Objetivos” o en la “Evaluación por “Resultados”; a efectos de la presente propuesta, el método propuesto, se acopla perfectamente; es decir, el método a emplear en este caso, depende de lo que queramos medir y evaluar.

- El método de las listas de verificación del comportamiento

Es un método tradicional de evaluación del desempeño a partir de una relación que enumera los factores de evaluación a considerar (check-lists) de cada trabajador.

Cada uno de esos factores del desempeño recibe una evaluación cuantitativa. La lista de verificación funciona como una especie de recordatorio para que los jefes directos evalúen todas las características principales de un trabajador.

El puntaje evaluado va de 1 a 5, en donde:

- 1 equivale a: Poco o nada.
- 5 equivale a: Excelente.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR MEDIO DE LISTAS DE VERIFICACIÓN

Evaluación del Desempeño					
Nombre:	_____				
Puesto:	_____				
Departamento:	_____				
Áreas de desempeño	1	2	3	4	5
Habilidades para decidir					
Acepta cambios					
Acepta dirección					
Acepta responsabilidades					
Actitud					
Cumple con las reglas					
Cooperación					
Autonomía					
Presta atención a los costos					
Iniciativa personal					
Soporta la tensión y la presión					
Conoce el trabajo					
Liderazgo					
Calidad del trabajo					
Cantidad de producción					

Prácticas de seguridad					
Planificación y organización					
Cuida el patrimonio					

Fuente: Chiavenato 2009.

Elaboración: Propia.

Este método permitirá monitorear los cambios que se vayan dando en el comportamiento laboral de los colaboradores; esta evaluación será realizada en forma trimestral por el área de Gestión del Talento Humano de la empresa.

Los resultados producto de la evaluación, serán evaluados en forma individual en un primer momento, luego serán tabulados y promediados a nivel grupal para sacar el porcentaje y la media; finalmente se elaborará un gráfico de línea para poder analizar los resultados, los mismos que serán socializados con todo el personal, incluyendo a los directivos.

Finalmente, se otorgarán certificados de asistencia por cada taller a los colaboradores asistentes, los mismos que pueden ser considerados como indicador para la Evaluación del Desempeño Anual y la correspondiente Compensación al Buen Desempeño Laboral en la institución.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2011). Trabajo en equipo. Madrid: ESIC.
- Aguilar, H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional. Tesis para optar la Licenciatura en Psicología Industrial/organizacional. México: Universidad Rafael Landívar.
- Alborés C. (2005). Comunicaciones interpersonales. España: Ideas propias.
- Amorós, Eduardo. (2007). Comportamiento organizacional. Lambayeque - Perú: USAT Escuela de Economía.
- Arce, G. y Malvas, Y. (2014). El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Educación con Mención en Gestión e Innovación Educativa. Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Baguer Alcalá, Á. (2009). Dirección de personas. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Benites, I. (2012). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Bolaños (2015). "Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos". Tesis de grado para optar la Licenciatura en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativas. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Biblioteca Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). Relaciones humanas (3a ed.). México: Thomson.
- El comercio (2016). Los planes de Real Plaza, la cadena de mall más grande del país. Edición del 26 de setiembre, Perú.
- Espinosa, M. (2014). Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón. Cartagena, Colombia: Universidad EAN.
- Gadow, F. (2010). La gestión del talento en tiempos de cambio. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Garza, D. (2010). El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública. Tesis de maestría inédita, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas-México). Recuperada de <http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>
- González, M. (2010). Habilidades directivas. Málaga-España: Innovación y cualificación.

- Hellriegel, Don; Slocum, John W. (2009). Comportamiento organizacional. México: Cengage Learning Editores.
- Martínez, J. (2010). Teoría y práctica en recursos humanos. Germany: Grin.
- Palomo, M. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Madrid: ESIC.
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pipa, K. y Pipa, Y. (2003). Talleres de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional de la Institución Educativa Alfredo Vargas Guerra, Pucallpa, Ucayali, 2012-2013. Tesis para obtener el grado de Magister en Psicología Educativa. Perú: Universidad César Vallejo.
- Rivera, O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas. Tesis para optar el Título de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Romero, L. (2016). Relaciones interpersonales y clima laboral de los colaboradores en la Empresa Minera Construcción y Transporte La Libertad S.R.L. (Mincotrall) contrata de Minera Aurífera Retamás S.A. (Marsa). Distrito de Parcoy - Provincia de Pataz. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Silva González, María del mar, et al. (2008). Las relaciones humanas en la empresa. Madrid: Paraninfo.
- Silva, M., Santos, J., Rodríguez, E y Hernando, C. (2008). Las relaciones humanas en la empresa. Madrid: Paraninfo.
- Silveria, M. (2014) El arte de las relaciones personales, Madrid, España, Editorial Alba.
- Supermercados Peruanos. <https://www.coursehero.com/file/16553453/SUPERMERCADOS-PERUANOS-SA-1/>
- Valls, A. (2010). Las 12 habilidades directivas clave. España: grupo Planeta.
- Vasquez, L. R. (2006). Habilidades directivas y técnicas de liderazgo. España: Ideas propias.
- Zupiría, X. (2015) Relaciones interpersonales, Generalidades. Bilbao, España: Universidad del País Vasco

Anexos

Anexo N° 01

Cuestionario de Clima Organizacional y Relaciones Interpersonales

Tomado de Arce y Malvas (2014)

Datos informativos:

Sexo: () Masculino () Femenino

Instrucciones

La presente encuesta presenta una serie de afirmaciones referidas al clima organizacional y las relaciones interpersonales. Para cada afirmación se ofrecen 5 opciones de apreciación según el detalle de la tabla 1. Elija una de ellas y escriba una **X** en el recuadro respectivo.

Tabla 1

Opciones de calificación

Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	DA
Medianamente de acuerdo	MA
En desacuerdo	ED
Totalmente en desacuerdo	TD

EL CLIMA ORGANIZACIONAL

I. Estructura organizacional

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
1. Considero que la organización de la empresa es efectiva.					
2. Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.					
3. Considero que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión.					
4. La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador.					
5. Existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.					

II. Trabajo en equipo

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
6. Los trabajadores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.					
7. Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.					
8. Existe cohesión y unión en los equipos de trabajo.					
9. Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad.					
10. Considero que existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.					

III. Satisfacción laboral

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
11. Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.					
12. Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva.					
13. Me siento satisfecho en mi labor en la empresa.					
14. He recibido recompensas por la labor que desempeño.					
15. Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.					

IV. Regulación de conflictos

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
16. La toma de decisiones es oportuna.					
17. Se resuelven adecuadamente los problemas.					
18. Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto.					
19. Se interviene oportunamente ante un conflicto.					
20. Considero que no existen problemas dentro de la empresa.					

LAS RELACIONES INTERPERSONALES

V. Habilidades comunicativas

Item	TD	ED	MA	DA	TA
21. Considero que la comunicación asertiva					
22. Considero que la comunicación empática					
23. Existe una apertura de escucha.					
24. Comunicación horizontal entre los trabajadores.					
25. Comunicación oportuna.					

VI. Compromiso organizacional

Item	TD	ED	MA	DA	TA
26. Estoy comprometido con la labor que desempeño					
27. Considero que estoy comprometido con el trabajo en equipo.					
28. Participo en las diferentes actividades programadas.					
29. Cumplo con los roles y funciones designados.					
30. Me identifico con las actividades de la institución					

VII. Estilos de liderazgo

Item	TD	ED	MA	DA	TA
33. Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora.					
32. Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo					
34. Considero que existe democracia en las decisiones					
34. Considero que existe mucha permisividad en las decisiones.					
35. Comunico a los demás mis ideas innovadoras					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo N° 02

Validación de Instrumento



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo”.

Autores:

Br. Manuel Ilich Bustamante Rodríguez.

Br. Diana Victoria Anticona Jícara.

Asesor:

Dr. Carlos Pastor Casas

Trujillo – Perú

2018

Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo 2017.

1.6. Formulación del problema

¿Cuál es la influencia entre las relaciones interpersonales en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve de Trujillo, 2017?

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar los indicadores de las **habilidades comunicativas** que influyen en las **relaciones interpersonales** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.
- ✓ Identificar los indicadores del **compromiso organizacional** que influyen en las **relaciones interpersonales** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.
- ✓ Identificar los indicadores de **liderazgo** en las **relaciones interpersonales** que influyen del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.
- ✓ Identificar los indicadores de **estructura organizacional** que influyen en el **clima laboral** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.
- ✓ Identificar los indicadores de **trabajo en equipo** que influyen en el **clima laboral** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.

- ✓ Identificar los indicadores de **satisfacción laboral** que influyen en el **clima laboral** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Veá, Trujillo, 2017.

- ✓ Identificar los indicadores de **regulación de conflictos** que influyen en el **clima laboral** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Veá, Trujillo, 2017.

1.8. Hipótesis

Existe influencia entre las relaciones interpersonales y el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Veá de Trujillo, 2017.

1.10. Operacionalización de variables

Las variables de la presente investigación, se distribuyen de la siguiente manera:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral. (Martínez et al., 2010, p. 32).	Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva.	Cuestionario para determinar las relaciones interpersonales con escala de Likert. TA: Totalmente de acuerdo. DA: De acuerdo. MA: Medianamente de acuerdo. ED: En desacuerdo. TD: Totalmente en desacuerdo.
			Comunicación empática.	
			Apertura de escucha.	
			Comunicación horizontal.	
			Comunicación oportuna.	
		Compromiso organizacional	Compromiso con la labor que desempeñan.	
			Trabajo en equipo.	
			Participación en actividades .	
			Roles y funciones.	
		Estilos de liderazgo	Identificación con las actividades.	
			Iniciativa y comunicación de proyectos de innovación y planes de mejora.	
			Autoritarismo en manejo administrativo.	
			Democracia en las decisiones.	
Permisividad en las decisiones.				
Clima Laboral	El clima organizacional es un conjunto de características o atributos del ambiente de trabajo, al que los trabajadores, en su conducta como en sus sentimientos, aluden para referirse a su medio laboral y a la interacción que se produce en este; dentro del que están comprendidas: la tecnología de que se dispone, las condiciones de la infraestructura, el nivel de comunicación entre los individuos, etcétera. El clima organizacional es pues un todo en el que confluyen una serie de factores, nunca es una singularidad. (Chiang, Martín, y Núñez, 2010, p. 14)	Estructura organizacional	Organización efectiva..	Cuestionario para evaluar el clima laboral con escala de Likert. TA: Totalmente de acuerdo. DA: De acuerdo. MA: Medianamente de acuerdo. ED: En desacuerdo. TD: Totalmente en desacuerdo.
			Eficacia y eficiencia.	
			Distribución de Roles.	
			Distribución de funciones.	
			Buena relación interpersonal	
		Trabajo en equipo	Participan de manera activa y dinámica.	
			Motivación individual.	
			Cohesión y unión.	
			Los roles asignados se cumplen con responsabilidad.	
		Satisfacción laboral	Motivación adicional.	
			Condiciones laborales adecuadas.	
			Acciones positivas.	
			Satisfacción laboral.	
Regulación de conflictos	Recompensas por desempeño.			
	Felicidad.			
	Decisiones oportunas.			
	Resolución adecuada de los problemas.			
	Decisiones de acuerdo al contexto.			
Intervención oportuna.				
Existencia de problemas.				

Fuente: Arce y Malvas (2014).

Adaptado por: Los investigadores.

Instrumento

Cuestionario de Clima Organizacional y Relaciones Interpersonales

Tomado de Arce y Malvas (2014)

Datos informativos:

Sexo: () Masculino () Femenino

Instrucciones

La presente encuesta presenta una serie de afirmaciones referidas al clima organizacional y las relaciones interpersonales. Para cada afirmación se ofrecen 5 opciones de apreciación según el detalle de la tabla 1. Elija una de ellas y escriba una **X** en el recuadro respectivo.

Tabla 1

Opciones de calificación

Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	DA
Medianamente de acuerdo	MA
En desacuerdo	ED
Totalmente en desacuerdo	TD

EL CLIMA ORGANIZACIONAL

V. Estructura organizacional

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
1. Considero que la organización de la empresa es efectiva.					
2. Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.					
3. Considero que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión.					
4. La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador.					
5. Existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.					

VI. Trabajo en equipo

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
6. Los trabajadores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.					
7. Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.					
8. Existe cohesión y unión en los equipos de trabajo.					
9. Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad.					
10. Considero que existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.					

VII. Satisfacción laboral

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
11. Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.					
12. Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva.					
13. Me siento satisfecho en mi labor en la empresa.					
14. He recibido recompensas por la labor que desempeño.					
15. Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.					

VIII. Regulación de conflictos

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
16. La toma de decisiones es oportuna.					
17. Se resuelven adecuadamente los problemas.					
18. Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto.					
19. Se interviene oportunamente ante un conflicto.					
20. Considero que no existen problemas dentro de la empresa.					

LAS RELACIONES INTERPERSONALES

VIII. Habilidades comunicativas

Item	TD	ED	MA	DA	TA
21. Considero que la comunicación es asertiva					
22. Considero que la comunicación es empática					
23. Existe una apertura de escucha entre los trabajadores.					
24. La comunicación es horizontal entre los trabajadores.					
25. Se comunica oportunamente los cambios y logros.					

IX. Compromiso organizacional

Item	TD	ED	MA	DA	TA
26. Estoy comprometido con la labor que desempeño					
27. Considero que estoy comprometido con el trabajo en equipo.					
28. Participo en las diferentes actividades programadas.					
29. Cumplo con los roles y funciones designados.					
30. Me identifico con las actividades de la institución					

X. Estilos de liderazgo

Item	TD	ED	MA	DA	TA
35. Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora.					
32. Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo					
36. Considero que existe democracia en las decisiones					
34. Considero que existe mucha permisividad en las decisiones.					
35. Comunico a los demás mis ideas innovadoras					

¡Gracias por su colaboración!

Validado por: <i>Alvarez Becerra, Tatiana Isabel</i>	Firma	Grado Académico Doctora en Planificación y Gestión. Reg. N° 900.
--	--------------	---



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo 2017”.

Autores:

Br. Manuel Ilich Bustamante Rodríguez.

Br. Diana Victoria Anticona Jícaro.

Asesor:

Dr. Carlos Pastor Casas

Trujillo – Perú

2018

Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo 2017.

1.11. Formulación del problema

¿Cuál es la influencia entre las relaciones interpersonales en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve de Trujillo, 2017?

1.12. Objetivos

1.12.1. Objetivo general

Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.

1.12.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar los indicadores de las **habilidades comunicativas** que influyen en las **relaciones interpersonales** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.
- ✓ Identificar los indicadores del **compromiso organizacional** que influyen en las **relaciones interpersonales** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.
- ✓ Identificar los indicadores de **liderazgo** que influyen en las **relaciones interpersonales** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.
- ✓ Identificar los indicadores de **estructura organizacional** que influyen en el **clima laboral** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.
- ✓ Identificar los indicadores de **trabajo en equipo** que influyen en el **clima laboral** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Ve, Trujillo, 2017.

- ✓ Identificar los indicadores de **satisfacción laboral** que influyen en el **clima laboral** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Veá, Trujillo, 2017.

- ✓ Identificar los indicadores de **regulación de conflictos** que influyen en el **clima laboral** del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Veá, Trujillo, 2017.

1.13. Hipótesis

Existe influencia entre las relaciones interpersonales y el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Veá de Trujillo, 2017.

1.15. Operacionalización de variables

Las variables de la presente investigación, se distribuyen de la siguiente manera:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral. (Martínez et al., 2010, p. 32).	Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva.	Cuestionario para determinar las relaciones interpersonales con escala de Likert. TA: Totalmente de acuerdo. DA: De acuerdo. MA: Medianamente de acuerdo. ED: En desacuerdo. TD: Totalmente en desacuerdo.
			Comunicación empática.	
			Apertura de escucha.	
			Comunicación horizontal.	
		Compromiso organizacional	Comunicación oportuna.	
			Compromiso con la labor que desempeñan.	
			Trabajo en equipo.	
			Participación en actividades.	
		Estilos de liderazgo	Roles y funciones.	
			Identificación con las actividades.	
			Iniciativa y comunicación de proyectos de innovación y planes de mejora.	
			Autoritarismo en manejo administrativo.	
			Democracia en las decisiones.	
Clima Laboral	El clima organizacional es un conjunto de características o atributos del ambiente de trabajo, al que los trabajadores, en su conducta como en sus sentimientos, aluden para referirse a su medio laboral y a la interacción que se produce en este; dentro del que están comprendidas: la tecnología de que se dispone, las condiciones de la infraestructura, el nivel de comunicación entre los individuos, etcétera. El clima organizacional es pues un todo en el que confluyen una serie de factores, nunca es una singularidad. (Chiang, Martín, y Núñez, 2010, p. 14)	Estructura organizacional	Comunicación de ideas innovadoras.	Cuestionario para evaluar el clima laboral con escala de Likert. TA: Totalmente de acuerdo. DA: De acuerdo. MA: Medianamente de acuerdo. ED: En desacuerdo. TD: Totalmente en desacuerdo.
			Organización efectiva..	
			Eficacia y eficiencia.	
			Distribución de Roles.	
		Trabajo en equipo	Distribución de funciones.	
			Buena relación interpersonal	
			Participan de manera activa y dinámica.	
			Motivación individual.	
		Satisfacción laboral	Cohesión y unión.	
			Los roles asignados se cumplen con responsabilidad.	
			Motivación adicional.	
			Condiciones laborales adecuadas.	
		Regulación de conflictos	Acciones positivas.	
Satisfacción laboral.				
Recompensas por desempeño.				
Felicidad.				
Decisiones oportunas.				
	Resolución adecuada de los problemas.			
	Decisiones de acuerdo al contexto.			
	Intervención oportuna.			
	Existencia de problemas.			

Fuente: Arce y Malvas (2014).

Adaptado por: Los investigadores.

Instrumento

Cuestionario de Clima Organizacional y Relaciones Interpersonales

Tomado de Arce y Malvas (2014)

Datos informativos:

Sexo: () Masculino () Femenino

Instrucciones

La presente encuesta presenta una serie de afirmaciones referidas al clima organizacional y las relaciones interpersonales. Para cada afirmación se ofrecen 5 opciones de apreciación según el detalle de la tabla 1. Elija una de ellas y escriba una **X** en el recuadro respectivo.

Tabla 1

Opciones de calificación

Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	DA
Medianamente de acuerdo	MA
En desacuerdo	ED
Totalmente en desacuerdo	TD

EL CLIMA ORGANIZACIONAL

IX. Estructura organizacional

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
1. Considero que la organización de la empresa es efectiva.					
2. Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.					
3. Considero que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión.					
4. La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador.					
5. Existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.					

X. Trabajo en equipo

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
6. Los trabajadores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.					
7. Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.					
8. Existe cohesión y unión en los equipos de trabajo.					
9. Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad.					
10. Considero que existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.					

XI. Satisfacción laboral

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
11. Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.					
12. Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva.					
13. Me siento satisfecho en mi labor en la empresa.					
14. He recibido recompensas por la labor que desempeño.					
15. Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.					

XII. Regulación de conflictos

Ítem	TD	ED	MA	DA	TA
16. La toma de decisiones es oportuna.					
17. Se resuelven adecuadamente los problemas.					
18. Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto.					
19. Se interviene oportunamente ante un conflicto.					
20. Considero que no existen problemas dentro de la empresa.					

LAS RELACIONES INTERPERSONALES

XI. Habilidades comunicativas

Item	TD	ED	MA	DA	TA
21. Considero que la comunicación es asertiva					
22. Considero que la comunicación es empática					
23. Existe una apertura de escucha entre los trabajadores.					
24. La comunicación es horizontal entre los trabajadores.					
25. Se comunica oportunamente los cambios y logros.					

XII. Compromiso organizacional

Item	TD	ED	MA	DA	TA
26. Estoy comprometido con la labor que desempeño					
27. Considero que estoy comprometido con el trabajo en equipo.					
28. Participo en las diferentes actividades programadas.					
29. Cumpló con los roles y funciones designados.					
30. Me identifico con las actividades de la institución					

XIII. Estilos de liderazgo

Item	TD	ED	MA	DA	TA
37. Se toma iniciativa y se comunican los proyectos de innovación y planes de mejora.					
32. Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo					
38. Considero que existe democracia en las decisiones					
34. Considero que existe mucha permisividad en las decisiones.					
35. Comunico a los demás mis ideas innovadoras					

¡Gracias por su colaboración!

Validado por: <i>Montenegro Camacho, Luis</i> <i>Arturo</i>	Firma	Grado Académico Doctor en Administración de la Educación Reg. N°
--	--------------	---

Anexo N° 03

Fotografías de Aplicación de la Encuesta



