



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE AGENCIAPERU PRODUCCIONES SAC 2024, LIMA
METROPOLITANA

Línea de investigación:
Procesos sociales, periodismo y comunicación

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autora

Carbajal Lozano, Angélica Beatriz

Asesor

Moreno López, Wilder Emilio

ORCID: 0000-0003-3151-3848

Jurado

Gonzales Álvarez, Esperanza Filomena

Polo Laguna, Enrique Manuel

Alcedo Sanz, Allinson Dessire

Lima - Perú

2025

"RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE AGENCIAPERU PRODUCCIONES SAC 2024, LIMA METROPOLITANA"

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

2%

4

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

2%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

6

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.autonmadeica.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

9

1library.co

Fuente de Internet

1%

10

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

1%



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE AGENCIAPERU PRODUCCIONES SAC 2024, LIMA
METROPOLITANA

Línea de investigación:
Procesos sociales, periodismo y comunicación

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en
Trabajo Social

Autor

Carbajal Lozano, Angélica Beatriz

Asesor

Moreno López, Wilder Emilio

ORCID: 0000-0003-3151-3848

Jurado

Gonzales Álvarez, Esperanza Filomena
Polo Laguna, Enrique Manuel
Alcedo Sanz, Allinson Dessire

Lima – Perú

2025

ÍNDICE

Resumen	i
Abstract	ii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción y formulación del problema	2
1.2. Antecedentes	4
1.2.1. Nacionales	4
1.2.2. Internacionales	6
1.3. Objetivos de la investigación	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivo específico	7
1.4. Justificación	7
1.5. Hipótesis	8
1.5.1. Hipótesis general	8
1.5.2. Hipótesis específica	8
II. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Fundamentos teóricos	9
2.1.1. Teoría Firo	9
2.1.2. Teoría de la motivación	10
2.2. Relaciones interpersonales en el trabajo	10
2.2.1. Factores que Intervienen en las relaciones interpersonales	10
2.2.2. principios para mejorar las relaciones interpersonales	11
2.3. Desempeño laboral	12
2.3.1. Teoría General del desempeño laboral	13
2.3.2. Teoría de la finalisad o las metas	13
2.3.3. Objetivos de la evaluación de desempeño laboral	13

2.3.4. <i>Métodos de evaluación de desempeño</i>	14
2.3.5. <i>Evaluación del desempeño laboral</i>	15
2.3.6. <i>Desempeño en la tarea</i>	16
2.3.7. <i>Desempeño en el contexto</i>	17
2.4. Variables – dimensiones:	17
2.4.1. <i>Relaciones interpersonales</i>	17
2.4.2. <i>Desempeño laboral</i>	19
2.5. Definición de conceptos básicos.....	21
III. MÉTODO	24
3.1. Tipo de investigación.....	24
3.2. Diseño de la investigación.	24
3.3. Ámbito temporal y espacial	24
3.4. Variables	24
3.4.1. <i>Variable Independiente</i>	24
3.4.2. <i>Variable dependiente</i>	24
3.5. Población y muestra.....	27
3.5.1. <i>Población</i>	27
3.5.2. <i>Muestra</i>	27
3.6. Instrumentos	27
3.7. Procedimientos	30
3.8. Análisis de datos	30
3.9. Consideraciones éticas.....	30
IV. RESULTADOS	31
4.1. Hipótesis general:	33
4.2. Hipótesis específica 1:	33
4.3. Hipótesis específica 2:	33

4.4. Hipótesis específica 3:	34
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	42
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
VIII. REFERENCIAS	47
Anexos.....	59
Anexo A: <i>Matriz de consistencia</i>	60
Anexo B: <i>Cuestionario de Relaciones Interpersonales</i>	60
Anexo C: <i>Cuestionario de Desempeño laboral</i>	60
Anexo D: <i>Escala de alfa de cronbach de relaciones interpersonales</i>	61
Anexo E: <i>Escala de alfa de cronbach de desempeño laboral</i>	62
Anexo F: <i>Carta de Autorización</i>	63
Anexo G: <i>Datos de investigación de Relaciones interpersonales</i>	64
Anexo H: <i>Datos de investigación de Desempeño laboral</i>	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de variables</i>	26
Tabla 2: <i>Ficha técnica de Relaciones Interpersonales</i>	28
Tabla 3: <i>Ficha técnica de desempeño laboral</i>	29
Tabla 4: <i>Edad de personas encuestadas</i>	31
Tabla 5: <i>Prueba de normalidad</i>	31
Tabla 6: <i>Matriz de correlaciones</i>	32
Tabla 7: <i>Prueba de regresión lineal</i>	34
Tabla 8: <i>Resumen de modelo</i>	34
Tabla 9: <i>Anova^a</i>	35
Tabla 10: <i>Coeficientes</i>	35
Tabla 11: <i>Resumen de procesamiento de datos</i>	35
Tabla 12: <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	36
Tabla 13: <i>Estadísticas de total de elemento</i>	36
Tabla 14: <i>Estadísticas de escala</i>	37
Tabla 15: <i>Fiabilidad</i>	38
Tabla 16: <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	38
Tabla 17: <i>Estadísticas total de elemento</i>	39
Tabla 18: <i>Estadísticas de escala</i>	39
Tabla 19: <i>Baremo relaciones interpersonales</i>	40
Tabla 20: <i>Baremo desempeño laboral</i>	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Relaciones interpersonales	40
Figura 2: Desempeño Laboral.....	41

RESUMEN

El objetivo: del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024. Método: Se empleó un nivel correlacional, cuantitativo, no experimental y transversal donde la muestra estuvo constituida por 100 trabajadores. Se aplicó una encuesta tipo Likert compuesta por 35 ítems, 12 para relaciones interpersonales y 23 ítems para desempeño laboral. Para la validez de los instrumentos se aplicó el Alfa de Cronbach, cuyos coeficientes fueron ,810 para relaciones interpersonales y ,834 para desempeño laboral. Resultados: indicaron que existe relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC, con un Rho Spearman de ,601 con un nivel de error de 0,01, es decir, existió una relación alta y positiva. La conclusión: indicó que, si las relaciones interpersonales aumentan el desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC, también aumentará.

Palabras claves: relaciones interpersonales, desempeño laboral y correlación.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between interpersonal relationships and job performance among employees at Agenciaperú Producciones SAC 2024. Method: A correlational, quantitative, non-experimental, and cross-sectional approach was used, with a sample of 100 employees. A Likert-type survey consisting of 35 items was administered: 12 for interpersonal relationships and 23 for job performance. Cronbach's alpha was used to validate the instruments, with coefficients of .810 for interpersonal relationships and .834 for job performance. Results: The results indicated a relationship between interpersonal relationships and job performance among employees at Agenciaperú Producciones SAC, with a Spearman's rho of .601 and a level of error of 0.01, indicating a strong and positive relationship. The conclusion: that if interpersonal relationships increase the job performance of employees at Agenciaperú Producciones SAC, it will also increase.

Keywords: interpersonal relationships, job performance and correlation.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC de Lima Metropolitana 2024; tuvo como objetivo determinar la relación de las variables mencionadas; asimismo, es importante resaltar que dicha organización, es un canal de televisión peruano de señal abierta.

La investigación se llevó a cabo utilizando una metodología cuantitativa, correlacional y transversal.

La estructura de la tesis se encuentra conformada por 5 capítulos que a continuación detallo:

En el Capítulo I, presenta el Problema de la Investigación, detallando la realidad problemática, el planteamiento del problema, los objetivos, justificación, importancia y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II encontramos el Marco Teórico, el mismo que está conformado por lo antecedentes nacionales, internacionales, base teórica y términos básicos.

En el Capítulo III, desarrollamos el Método; el cual incluye el tipo de investigación, ámbito temporal, operacionalización de las variables, población, procedimientos, análisis de datos y consideraciones éticas.

En el Capítulo IV presenta los Resultados de la investigación, que incluyen: análisis de frecuencia y resultados descriptivos de las variables independiente y dependiente. Pruebas de normalidad y resultados estadísticos de correlación, regresión, ANOVA y coeficientes. Discusión de los resultados obtenidos.

En el Capítulo V se encuentran las referencias que se han usado en el trabajo de investigación como fuente principal.

1.1. Descripción y formulación del problema

Entendemos por desempeño laboral, a la calidad de servicio que realiza un trabajador en una empresa; para lograr cumplir los objetivos y metas trazadas a nivel personal o con su equipo de trabajo dentro de una empresa; para Chiavenato (2005, como se citó en Figueroa, 2022) el desempeño laboral se refiere al comportamiento y acciones que un trabajador realiza para alcanzar los objetivos establecidos dentro de una organización.

Según Apaza (2018, como se citó en Valdez, 2019), las empresas en la actualidad alcanzan un nivel de éxito, cuando invierten tiempo y recursos los que generan que el desempeño laboral sea mejor. La iniciativa y productividad se desarrollan a través de una buena organización por lo tanto el desempeño es la demostración de habilidades y destrezas que condicionan obtener un buen y mejor resultado, logran invertir tiempo y recursos, para poder mantener un buen desempeño laboral dentro de la empresa; la innovación y la productividad se fomentan en los trabajadores mediante una buena organización, además el desempeño laboral es un reflejo de las habilidades y aptitudes de cada colaborador en cuanto a destrezas y habilidades; que lo conduce a un resultado eficiente y que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada trabajador.

Para Acosta (2018, como se citó en Gonzalo, 2020), los temas investigados, reflejan que el desempeño laboral es el resultado de cada una de las habilidades del colaborador que pone en práctica, logrando una buena productividad y un mejor desempeño en cada de las tareas que asignadas diariamente, produciendo un trabajo más efectivo y de calidad.

Agenciaperú Producciones SAC; bajo el nombre comercial de Willax televisión, proviene del vocablo quechua Willakuy que significa noticias; es un medio de comunicación peruano de señal abierta, propiedad del Ingeniero Erasmo Wong Lu-Vega. En el año 2010, se transmite por señal abierta; a través de internet y a finales del mismo año se lanza como canal de televisión. Willax televisión está ubicado en el departamento de Lima

en el distrito de San Borja y en cuenta con 202 trabajadores.

En la actualidad, los medios de comunicación peruanos enfrentan varios problemas, entre ellos la falta de comunicación efectiva, el mal trato entre trabajadores y la insatisfacción laboral; estos problemas se deben a factores como la sobrecarga laboral, el desgaste emocional, la falta de trabajo en equipo y la ineficiencia en la comunicación interna. Como resultado, los trabajadores se sienten desmotivados y subvalorados, lo que afecta negativamente su desempeño laboral.

Las relaciones personales, son la base fundamental para llegar a cumplir los objetivos de una empresa; para Dalton et al. (2007) en una organización se logran apuntalar los resultados, cuando se mantienen buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, en donde exista un trato justo y equitativo, cuando se cumplen estas situaciones el colaborador trabaja con mayor efectividad, para lograr conseguir las metas individuales y corporativas; por otro lado, mencionan que las relaciones interpersonales en una empresa son importantes porque a través de las mismas se logra alcanzar mejores niveles de productividad.

En la presente tesis se relacionó las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, en Lima metropolitana.

Problema general

- ¿De qué manera se relaciona relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana?

Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona inclusión y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana?
- ¿De qué manera se relaciona control y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana?

- ¿De qué manera se relaciona afecto y desempeño laboral de los trabajadores

Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana

1.2. Antecedentes

1.2.1. Nacionales

Velazco et al. (2023) desarrollaron un trabajo de investigación; que tuvo como objetivo analizar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laborales utilizó una encuesta como método, una ficha de recolección de datos como técnica y una entrevista como instrumento. La muestra estuvo conformada por 30 enfermeras de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital en Arequipa, encuestadas en junio y julio del 2022, el nivel de error fue de 0,01; los resultados mostraron una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, indicando que un alto nivel de relaciones interpersonales se asocia con un alto desempeño laboral.

En la tesis presentada por Vásquez (2022) mencionó que el objetivo principal analizar la incidencia de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de un grupo de colaboradores de las universidades en Ica, año 2020. La encuesta y el análisis documental fueron las técnicas empleadas. La muestra fue de 291 trabajadores; el diseño fue experimental con aplicación de Chi cuadrado. La conclusión fue que existe relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral con un 95% de grado de confiabilidad.

La investigación planteada por Mamani (2021), tuvo como objetivo principal analizar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en Puno. La muestra estuvo compuesta por 67 colaboradores y se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos, aplicando cuestionarios específicos para cada variable. El coeficiente de Rho Spearman fue de ,512, el nivel de error es de 0,01. La conclusión de la investigación fue que, si existe relación entre ambas variables, así como también con las dimensiones.

Por otro lado, en el trabajo de investigación realizado por Otero (2020), en un centro de salud en Lambayeque tuvo como objetivo principal analizar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación fue de tipo cuantitativo, con una muestra de 50 colaboradores. Los resultados, medidos a través del coeficiente de correlación de Pearson de 0,955 y un nivel de error de 0,01; indicaron una relación significativa entre las variables estudiadas, confirmando que las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral.

En el trabajo que realizó Ayala (2019), en SUNARP 2018, en Lima, tuvo como objetivo principal analizar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en un grupo de trabajadores. La muestra estuvo compuesta por 82 colaboradores y se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos. Los resultados mostraron una correlación positiva y significativa entre las variables estudiadas, con un coeficiente de correlación de 0,898 y un nivel de error de 0,01; por lo tanto, se concluye que existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, sugiriendo que la mejora en las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, sugiriendo que la mejora en las relaciones interpersonales conduce a un aumento en el desempeño laboral.

En la tesis presentada por Bejarano (2019), tuvo como objetivo principal analizar las diferencias en las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en tres grupos de trabajadores de empresas estatales de radio y televisión en Lima. La muestra estuvo compuesta por 90 colaboradores. Se utilizaron cuestionarios para medir el desempeño laboral y las relaciones interpersonales. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,906 y un nivel de error de 0,01; sin embargo, los datos obtenidos no presentaron una relación significativa entre las variables estudiadas.

1.2.2. Internacionales

García (2021), en su trabajo de investigación realizó un estudio en la UNAN, Nicaragua para analizar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. La muestra estuvo compuesta por 34 colaboradores de las áreas de recursos humanos y contabilidad. Se aplicó una encuesta tipo escala de Likert, y se analizaron los resultados estadísticos de las hipótesis que existe 95% de confiabilidad y un 5% de margen de error, concluyendo que existe relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral, resaltando que si se presentan relaciones interpersonales deficientes; entonces el desempeño laboral será bajo.

En su tesis Zambrano (2020), presenta con objetivo principal conocer de qué manera influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en un Hospital en Ecuador. La muestra fue de 104 enfermeras. con un coeficiente de correlación de 0.856; mencionando que existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

El trabajo realizado por Cepeda (2020) plantea una investigación, que determina encontrar la importancia que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral; en donde se busca encontrar diferentes alternativas que consigan mejorar las condiciones de calidad de vida de los trabajadores en las labores que realicen. La muestra usada fue de 61 personas, el instrumento usado fue un cuestionario por cada variable; concluyendo así que cuando existen relaciones interpersonales deficientes, afectan el desempeño laboral y la convivencia entre los trabajadores dentro de la organización.

Finalmente, Salinas et al. (2019) realizaron una investigación que presentó como objetivo principal, analizar el impacto existente entre las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral, la muestra fue de 110 colaboradores, Se trabajó con la metodología multivariada normalizada, donde se logran analizar tres factores con mayor peso; alfa de Cronbach que obtuvo un valor de 0.93; llegando a la conclusión el papel importante para

lograr mejorar el rendimiento laboral y las metas personales de los trabajadores dentro de una organización son las relaciones interpersonales; ya que aseguran estabilidad en la calidad de vida.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC, Lima Metropolitana.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre inclusión y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre control y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre afecto y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana.

1.4. Justificación

El presente trabajo de tesis, reúne definiciones y teorías sobre las relaciones interpersonales y desempeño laboral, basadas en investigaciones previas. Esto permite relacionar y comparar conceptos, generando un mejor entendimiento académico. Esta investigación es importante porque ayuda a encontrar soluciones a problemas empresariales relacionados con las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. También permite identificar conflictos entre las relaciones interpersonales que pueden afectar el desempeño laboral. El objetivo es brindar apoyo a los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC.; por ello, es importante lograr brindar el soporte a los trabajadores para cumplir sus objetivos, haciendo de este medio de comunicación, una organización eficiente y eficaz, con óptimos

niveles de desempeño y productividad.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

- Existe relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, lima metropolitana.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre inclusión y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, lima metropolitana.
- Existe relación entre control y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, lima metropolitana.
- Existe relación entre afecto y desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, lima Metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentos Teóricos

2.1.1. Teoría Firo:

Schutz en su libro titulado “The interpersonal underworld” (1966, como se citó en Córdor, 2018), habla sobre el individuo que busca pares parecidos a ellos con características similares, con quienes se sientan comprendidos y parecidos; ya que necesitan satisfacer cada una de sus necesidades; habla también sobre la necesidad de adaptación, donde la persona busca ser aceptado; a esto lo llamo necesidades interpersonales. Schutz explica que este tipo de necesidades se expresan en la inclusión, control y afecto que existe en el grupo, desde el inicio que se da el ciclo hasta el final; así se crea la teoría Firo, pues las relaciones interpersonales son el instrumento de medida, pues medirá la conducta al momento que se relaciona con los demás.

2.1.2. Teoría de la motivación:

Maslow et al. (2009, como se citó en Cepeda, 2020) propuso la teoría como “Jerarquía de necesidades”, clasificándolas por su influencia e importancia que existe en la conducta de cada persona, mencionando los diferentes tipos de necesidades:

- a). Fisiológica o biológica, necesidades básicas (alimentación, vivienda, vestido)
- b). Seguridad, lugar seguro lejos de peligros.
- c). Social, relacionarse con las demás personas.
- d). Estima, constancia y amor propio.
- e). Autorrealización, la más importante; ya que es la capacidad y aptitud que desarrollan las personas.

Maslow, dividió en dos grupos estas necesidades humanas que dio a conocer la primera la identifica como de orden inferior donde se incluye la necesidad biológica y seguridad, y la de orden superior considera a la social, estima y autorrealización.

Herzberg (1959, como se citó por Chiavenato, 2009), sostiene que las motivaciones laborales de los individuos están influenciadas por dos factores:

- A. **Higiénicos.** Necesidades primarias de los individuos, como un ambiente de trabajo, remuneración, relaciones interpersonales entre trabajador y directivos, es una forma de motivar.
- B. **Motivacionales.** son factores propios del individuo, donde hace uso de la libertad de decidir, responsabilidad y metas claras en la organización donde trabaja.

2.2. Relaciones interpersonales en el trabajo

En la actualidad en cada una de las organizaciones, las relaciones interpersonales son importantes, porque existe el trabajo en equipo; donde para lograr las metas de una empresa debe de primar una comunicación asertiva. En el ambiente donde se trabaja debe de existir confianza, respeto, responsabilidad y voluntad para poder resolver los conflictos; esto genera que los trabajadores cumplan con las metas y objetivos trazados en un tiempo determinado. (como se citó en Flores, 2019).

2.2.1. Factores que Intervienen en las relaciones interpersonales

Admot (2010, como se citó en Gonzales, 2019), menciona los factores que son de importancia en las relaciones interpersonales; destacando a:

- A. **La personalidad.** Conjunto de modos de como un individuo reacciona y se relaciona con otros; haciendo como referencia que debe de existir un método dinámico; indica que la persona debe de ser observada como un todo y no por partes.
- B. **Determinantes de la personalidad:** refiere al ambiente como el lugar donde la persona se desarrolla, se desenvuelve considerando sus limitaciones, pero sintiéndose comprometido con sus grupos sociales; así como con su familia y amigos. La situación, son oportunidades que tiene el individuo para formar su temperamento a lo

largo de su vida. La herencia, es el factor designado por la concepción genética, que define el sexo, etc.

- C. **Características de la personalidad:** se menciona como características principales a la rectitud, extroversión, afabilidad, apertura a la experiencia y estabilidad emocional.
- D. **Los valores:** son creencias generales, implica que cada uno de los individuos debe de conocer que es lo bueno y malo de cada comportamiento.
- E. **Las actitudes:** son las formas de expresarse en manera positiva o negativa; esto hace que la persona se exprese en distintas situaciones.

2.2.2. Principios para mejorar las Relaciones Interpersonales

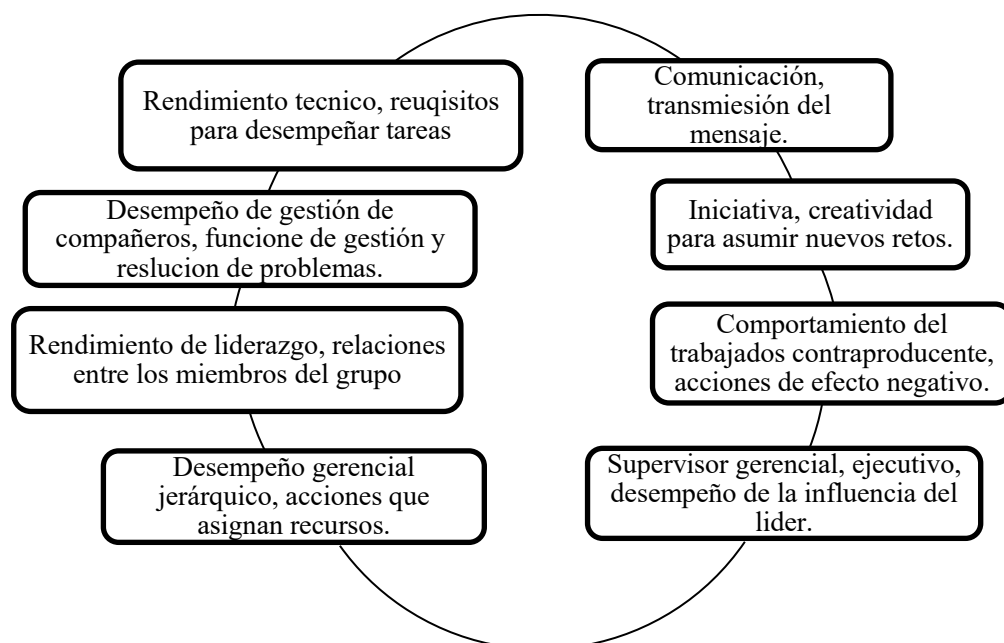
Como señala Sevilla (2017, como se citó en Ayala, 2019) menciona que las relaciones en el ámbito laboral, familiar, amical y social; no es nada sencillo, por ello menciona cinco principios básicos para lograr mantener un trato cordial respetuoso y de valoración que ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

- a. Trata igualitario, tratar a los demás con la misma amabilidad y respeto que nos gustaría recibir.
- b. La sonrisa y el saludo, deben ser de manera respetuosa y que transmitan buenas vibras.
- c. Ofrecer apoyo con pequeñas acciones, a aquellas personas que se encuentran con varias responsabilidades y estresadas.
- d. Agradecer, ser agradecidos ante situación que pasamos, esto nos ayuda a valorar la vida y verla de otra manera.
- e. Cultiva la tolerancia: respetar a los demás en su totalidad.
- f. Predica con el ejemplo, demostrar tratar bien a los otros siendo ejemplos para ellos; es decir, ser congruentes con lo que decimos y hacemos.

2.3. Desempeño laboral

2.3.1. Teoría General del desempeño laboral

Campbell et al. (1990, como se citó en Barrera 2019) mencionaron que el desempeño laboral este compuesto por diferentes acciones y variables; se precisa que es multidimensional, el estudio busca encontrar las diferencias que existe entre desempeño laboral y sus resultados conocidos como efectividad, lo que se vuelve materia de investigaciones posteriores. Resume que los conceptos importantes son ocho factores:



2.3.2. Teoría de la finalidad o de las metas

Locke (1976, como se citó en Escobedo y Quiñones, 2020) afirma que las intenciones de los trabajadores se sienten afectadas por la motivación al momento de desempeñar alguna labor encomendada.; es decir, los colaboradores persiguen intencionalmente una meta u objetivo, donde involucran esfuerzo, esto determina el grado de desempeño. Es importante indicar que la persona se esfuerza por lograr las metas. Para Locke las metas poseen varias funciones:

- Centrar la acción y atención, al focalizar la atención en la tarea.
- Movilizar esfuerzo y energía.

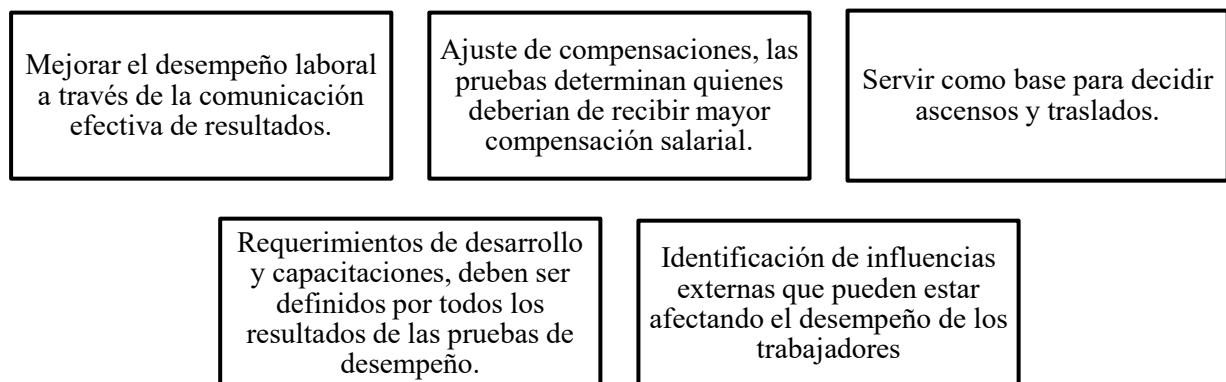
- Aumento de la persistencia.
- Creación de estrategias.

En referencia con lo antes mencionado, cada uno de los objetivos que se plantea el colaborador deben de ser específicos e interesantes para lograr la motivación; ya que cuando es un objetivo concreto se vuelve interesante y desafiante para los colaboradores y ellos muestran interés en conseguirlos.

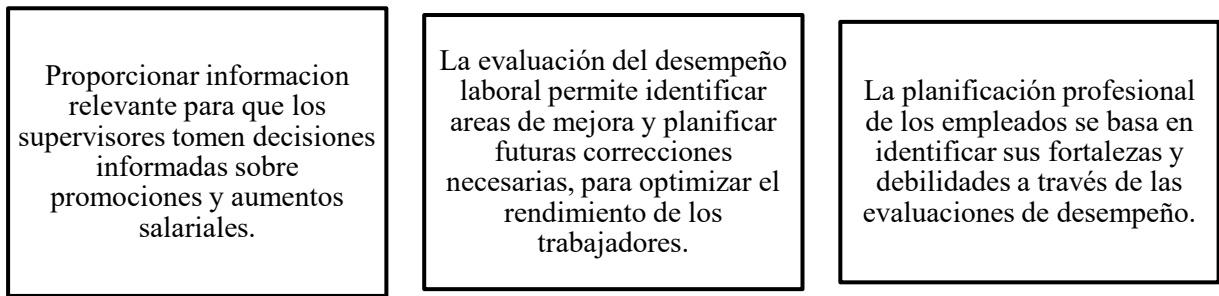
2.3.3. Objetivos de la evaluación de desempeño laboral

En la investigación de Gómez et al. (2016, como se citó en Boada, 2019), mencionan que la evaluación de desempeño hace referencia a la estrategia real de una empresa; ya que evalúa el desempeño actual del colaborador en cuanto a habilidades, por ejemplo, la ventaja competitiva de la empresa. Al implementar un sistema de evaluación se debe de tener en cuenta una serie de objetivos para que se logre lo considerado; es decir que los objetivos deben de estar relacionados con la organización.

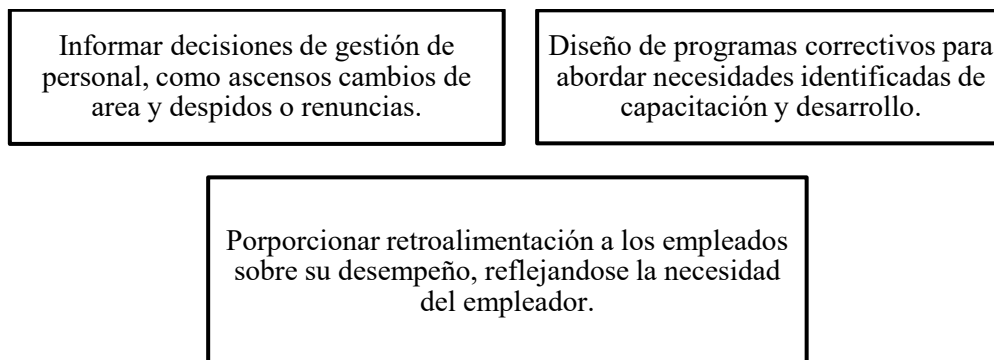
Rodríguez (2007) menciona tres objetivos primordiales del desempeño laboral:



Valera (2011), propone los siguientes objetivos para una evaluación adecuada:



Para Robbins et al. (2013), los objetivos de la evaluación de desempeño son:



Menciona que este tipo de evaluaciones ayudan a que la empresa pueda otorgar recompensas por el trabajo realizado al colaborador.

2.3.4. Métodos de evaluación de desempeño

La implementación de la evaluación de desempeño varía entre las organizaciones debido a cada una de las necesidades y características que presentan. Según Chiavenato (2010, como se citó en Bonifacio), es fundamental considerar las características del personal involucrado al diseñar sistemas de evaluación de desempeño. La evaluación es una herramienta que recopila y procesa información para lograr mejorar el desempeño organizacional. Chiavenato (2010) también identifica varios métodos de evaluación de desempeño:

a. Método de evaluación de 360°, 270°, 180° y 90°: recopilación de información de manera estructurada; para mejora y/o evaluación de gerentes. Información obtenida de gerentes, subordinados, compañeros de trabajo.

b. Método de Escalas Gráficas, se evalúa el desempeño de los miembros del equipo mediante criterios preestablecidos, utilizando instrumentos matemáticos y estadísticos para obtener resultados objetivos.

c. Método de elección forzada, basada en frases alternativas, para evaluar y seleccionar opciones; medido a través de bloques, y el evaluador elige 2 o más que representen al trabajador.

d. Método de investigación de campo, basado en entrevistas; evalúa el desempeño del subordinado.

e. Método de incidentes críticos, que se centra en el análisis del comportamiento humano, produce resultados positivos o negativos..

f. Método de comparación de pares, compara a los empleados de dos en dos, proceso simple e ineficiente.

2.3.5. Evaluación del desempeño laboral

En la investigación realizada por Dolan et al. (1999, como se citó en Escobedo y Quiñones, 2020) mencionaron que este tipo de evaluación es un procedimiento de tipo estructural, sistemático que sirve para poder medir los comportamientos de los trabajadores así como evaluar el logro obtenido en un tiempo determinado; es importante la medición del desempeño en una empresa porque se fomenta un alto nivel de productividad; así como optimizar recursos con el objetivo de poder lograr las metas dentro de la organización Fuentes, (2012). Para Doerr (2017) la medición de esta evaluación debe de ser periódica; pues asegura que el colaborador se encuentre alineado a las políticas de la empresa y proponga diferentes actividades y mantenga el esfuerzo para lograr los objetivos; a través de este tipo de evaluación periódica se ajusta los objetivos siempre y cuando sean necesarios. Según Garcés (1999) la evaluación de desempeño permite calificar a los trabajadores de manera cuantitativa y cualitativa; lo que les permite asumir funciones desafiantes. La evaluación de desempeño es crucial en las empresas; ya que proporciona resultados que pueden utilizarse para fomentar capacitaciones, crecimiento y toma de decisiones.

Investigaciones previas de desempeño laboral, Koopmans et al. (2013), según Viswesvaran et al. (2000) señalan que los instrumentos de evaluación del desempeño laboral no miden

todas las dimensiones relevantes. Según Gabini (2018); solo una quinta parte de los instrumentos de evaluación analiza una o dos facetas del desempeño laboral. Además, las evaluaciones de desempeño laboral suelen basarse en registros existentes dentro de las organizaciones, en lugar de utilizar métodos más exhaustivos y objetivos.

Según Koopmans et al. (2013), no existe un instrumento que mida completamente el desempeño laboral, se propone un cuestionario de evaluación del desempeño laboral compuesto por 18 ítems, con una escala de Likert de 5 puntos, este cuestionario evalúa tres dimensiones clave del desempeño laboral: desempeño en el contexto, en la tarea y comportamientos contraproducentes, (Gabini, 2018). Este instrumento busca proporcionar una evaluación integral y objetivo del desempeño laboral.

2.3.6. *Desempeño en la tarea*

Según Gabini (2018), implica comportamientos necesarios para la eficiencia productiva de un servicio o un bien, es el logro de cada una de las tareas específicas que tiene el trabajador en el puesto de trabajo en donde se desempeña; por lo tanto, existe una relación entre los aspectos técnicos de una empresa; la transformación de recursos genera actividades directas e indirectas que se realizan con el fin de intercambiar bienes y servicios en un mercado Motowidlo (2003).

Por este estudio realizados, varios autores, asocian habilidades, conocimientos y capacidades esto es primordial para que puedan desempeñar sus tareas. También conocido como el grado en que un colaborador va a demostrar diferentes capacidades, para realizar las actividades encomendadas por su empleador. Las conductas son evaluadas a través de indicadores que hacen más fácil la identificación. Gabini (2018), ha identificado indicadores que son centrales cinco indicadores centrales: organización de trabajo, planeamiento, orientación a resultados, priorización del trabajo y eficiencia laboral.

En resumen, el desempeño de la tarea hace referencia a las competencias conductuales y

competencias lo que asegura mantener el puesto de trabajo. El objetivo principal del desempeño es asegurar que cada colaborador cuente con habilidades y capacidades que sean necesarias para el logro de sus tareas asignadas y deberes que implica su puesto de trabajo.

2.3.7. Desempeño en el Contexto

Gabini (2018), se refieren a las actividades que no están ligadas dentro de los comportamientos laborales donde se encuentran conectados en las tareas, pero igual impactan en el desempeño de una organización. Este comportamiento beneficia o sobrepasa las expectativas de la organización; ya que se logra el trabajo en equipo con actitudes positivas y de cooperación; lo que ayuda a las empresas positivamente; aunque en ocasiones este tipo de actitudes no son reconocidos ni recompensados por los empleadores; el desempeño es a nivel organizacional es importante ya que ayuda a contribuir a la efectividad lo que facilita actividades y operaciones. Gabini, menciona que este tipo de desempeño tiene una serie de indicadores como iniciativa, actualización de conocimientos, habilidades y asumir tareas dentro de la empresa que fomentan lograr un mayor desempeño laboral.

2.4. Variables – dimensiones:

2.4.1. Relaciones Interpersonales

a) Definiciones

Las Relaciones Interpersonales se definen como aquella interacción recíproca y dinámica que se establece entre dos o más personas, caracterizada por la comunicación y el intercambio de sentimientos, percepciones y comportamiento; según menciona Bisquerra (2013, citado por Ascencio y Martínez 2022).

Para Silveira (2015 citado en Valencia, 2022) las relaciones interpersonales son la agrupación de interacciones que llegan a manifestar las personas entre sí, tales como

opiniones libres, expresión de sentimientos, comunicación eficaz, desarrollo personal y auto realización social.

Mientras que Morales et al., (2007, como se citó en Pinedo, 2021), determinan que las relaciones interpersonales se presentan como relaciones de amistad, que existen con los padres e hijos, parejas, así como también con los compañeros de trabajo o de la escuela, quienes forman parte de nuestra vida social.

Según Espinoza (2010, como se citó en Valdez, 2019) las relaciones interpersonales se definen como el intercambio de sentimientos percepciones, actitudes y conductas entre individuos; además, destaca la importancia de la habilidad de las personas para resolver problemas y conflictos que surgen en estas relaciones lo que permite consolidar y mantener relaciones interpersonales efectivas.

Finalmente, Clauss et al. (1966, como se citó en Canaval 2019) definen que en las relaciones interpersonales se crea una relación recíproca entre individuos, que tienen pertenencias de armoniosidad y en la donde existe la posibilidad de reciprocidad.

b) Dimensiones:

i. Inclusión

Son las necesidades que tienen todos los individuos para tratar de relacionarse con otros, para así poder participar en las relaciones interpersonales y saber que se está integrado con los demás, en el equipo o sentirse dentro, según, Schutz et al., (2012, como se citó en Chávez, 2019).

Según Cedeño (citado en Acosta, 2013) la inclusión se define como una actitud que implica escuchar, dialogar, participar, cooperar, preguntar, confiar y acoger las necesidades de la diversidad.

ii. Control

Para Murillo (2004, como se citó en Llacsá y Rado 2018), el control hace referencia al grupo de trabajadores que se encuentran en subordinación por un supervisor o una jefatura directa; el control se define como el mecanismo que ayuda a ajustar cada una de las conductas de los individuos que se encuentran en una empresa para lograr cumplir con los requerimientos de una organización. Por lo tanto, en toda organización llegan a existir procesos de control; que hacen que el grupo de trabajo logre la integración o se perjudica si existe un exceso de control.

Según Chiavenato (1999) el control es una función administrativa que mide y evalúa el desempeño, tomando acciones correctivas cuando sea necesario. De este modo, el control es un proceso regulador esencial en el proceso administrativo.

iii. Afecto

Según Schutz (1966, como se citó en Vilcarromero, 2020), el afecto está relacionado al amor pues se considera como la necesidad en obtener pruebas para ser completamente estimado en una reunión o un grupo de trabajo. Quien se une a una reunión o un equipo, trata no solo de ser considerado por su capacidad o sus activos, sino busca ser reconocido como un individuo, ya que tiene valor tanto por lo que es y no por lo que posee.

Para Lacan (2018) el afecto está estrechamente relacionado con nuestra interacción con los demás, lo que nos define como sujetos deseantes. La angustia surge cuando nos enfrentamos al deseo del otro. De esta manera, los afectos que experimentamos se manifiestan como una realidad tangible en nuestras vivencias diarias

2.4.2. Desempeño Laboral

a) Definiciones

Según Motowidlo (2003, como se citó en Escobedo, 2020) refiere que es el aporte que

brinda cada trabajador y hace dentro de su organización, las conductas que se realizan es un tiempo determinado.

Para Ruiz et al. (2008, como se citó en Castro, 2019) mencionan que se desarrolla en un contexto regulado por normas, expectativas y exigencias necesarias que cumpla con el desempeño – resultado.

Mientras que Chiavenato (2009, como se citó Pincay, 2019) define como la acción que realiza el trabajador en base al rol que va a desempeñar en una organización, sus objetivos, logros y potencias que poco a poco debe ir perfeccionando.

Para Bohórquez (2010, como se citó en Valle, 2019) manifestó que es cuando una persona ejecuta acciones para cumplir metas u objetivos dentro de una empresa u organización en un lapso de tiempo determinado.

Finalmente, Sy (2019) menciona desempeño como la evaluación que realizan a cada persona el cual determina si el trabajo realizado es bueno. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial, organizacional y forma parte también de la gestión que realiza de recursos humanos.

b) Dimensiones

i. Trabajo en equipo

Ehrlich (2003, como se citó en Canaval, 2019) el trabajo en equipo en una empresa en la actualidad es una de las tareas más complejas que pueda existir a las que se enfrenta una persona. Un grupo de trabajo formado es el resultado del proceso entre el equilibrio e interés personal y colectivo, pues a veces las diferentes personalidades en un grupo pueden generar conflictos y fragmentar la unidad que se ha logrado al grado de atentar contra las metas trazadas.

ii. Eficiencia laboral

Gaither et al. (2000, como se citó en Cornejo, 2021), la explican como la relación que existe entre recursos y actividades; se refiere a la conexión entre la cantidad de recursos utilizados y la transformación de estos en productos. Esto está vinculado a la productividad, pero solo si se mide utilizando indicadores que consideren la cantidad de recursos utilizados, sin tener en cuenta la cantidad del producto resultante.

iii. Iniciativa

Para Gan et al. (2015, como se citó en Herrera 2020), está relacionada con la proposición de nuevas ideas y dar inicio a acciones que logran mejorar los resultados; sin requerimiento exterior.

iv. Eficacia

Según Carro et al. (2012, como se citó en Alva y Cedrón 2022) interpretan eficacia relacionándola con productividad, mencionan obtener un final o resultado esperado sirven para satisfacer y alcanzar lo solicitado por el cliente externo o interno.

2.5. Definición de conceptos básicos

- a) **Actitud:** Forma en la que una persona está dispuesta a comportarse o actuar enfrentándose diariamente a la vida. (Lazarinos, 2022)
- b) **Adaptabilidad:** Refiere a la adecuación o adaptación que tiene el trabajador para los cambios que se presenta. (Almeida et al., 2013, como se citó en Serpa, 2019)
- c) **Calidad de servicio:** se define como las expectativas de atención de los clientes sobre un servicio y su percepción real de la experiencia en una organización. (Levelock, 2009, como se citó en Flores, 2019)
- d) **Capacitación:** es el desarrollo de diferentes habilidades administrativas y operativas

en los niveles del personal. (Guzmán, 2014, como se citó en Suma, 2021)

- e) **Clima organizacional:** es el medio interno que posee toda organización, es el ambiente de una empresa que también involucran sus metas, políticas y tecnología. (Chiavenato, 1992, como se citó en Pinedo, 2021)
- f) **Comunicación:** es un proceso en el que el emisor transmite un mensaje a un receptor, compartiendo información de manera efectiva en un contexto específico de tiempo y lugar, en donde ambos participantes comprenden el mensaje. (Lazarinos, 2022)
- g) **Conocimiento:** para Arias (2011, como se citó en Serpa, 2019), es la dimensión donde un individuo debe de tener diferentes aspectos prácticos y conceptuales, que ayudan a lograr la ejecución de un trabajo; la parte fundamental se basa en objetivos, planes y estrategias que mantiene una organización.
- h) **Desempeño:** son conductas de rendimiento que tiene un trabajador para cumplir funciones determinadas; también conocido como méritos que poseen los trabajadores dentro de una organización. (Sánchez, 2017, como se citó en Vásquez, 2022)
- i) **Eficiencia organizacional:** según Robbins, consiste en que una organización obtiene mejores y mayores resultados utilizando una inversión mínima. (Alby, 1994, como se citó en García, 2021)
- j) **Empatía:** es la capacidad emocional de cada persona para que logre comprender la situación y emociones de otras personas. (Lazarinos, 2022)
- k) **Estrategia:** son los medios que aplica una empresa para poder cumplir los objetivos finales y globales dentro de la organización. (Chiavenato, 2007, como se citó en Dávila, 2022)
- l) **Evaluación del desempeño:** proceso que sirve para medir a través de escalas el desempeño del trabajador en una empresa. (Ruiz, 2021)
- m) **Grupos de trabajo:** conjunto de personas que colaboran, interactúan y logran

cumplir los objetivos y metas trazados en una organización. (Robbins et al., 2013, como se citó en Cornejo, 2021)

- n) **Jornada de trabajo:** Chiavenato (2019, como se citó en Ramos, 2022) es la cantidad de horas que dedica un trabajador de manera individual o colectiva, de manera diaria, semanal o mensual para cumplir los términos del contrato que se encuentran firmados.
- o) **Motivación:** para Añez, et al. (2014, como se citó en Córdova, 2019), es cuando la persona está preparada y animada a ejecutar una acción con interés y diligencia.
- p) **Proactividad:** se define como asumir retos que se presentan a lo largo de la vida laboral; en donde deben de estar preparados para asumir nuevas posiciones con alto grado jerárquico; según como lo decida la gerencia, tomando en cuenta siempre el desempeño. (Chiavenato, 2009, como se citó, en Suma, 2021)
- q) **Productividad:** Ruiz (2020) es la acción que los trabajadores realizan comprometidos en poder lograr un resultado, optimizando los recursos existentes y al realizar esta acción se genera un sentimiento de retribución y satisfacción.
- r) **Reconocimiento:** es el conjunto de acciones que contribuyen a que los trabajadores o el individuo se sientan bien dentro de una organización; ya que impulsa hacia el logro de nuevas metas. (Flores, 2019)
- s) **Satisfacción laboral:** como lo define, Thompson et al. (2012, como se citó en Figueroa, 2022), se relaciona con los procesos emocionales, en donde la persona evalúa su experiencia en el trabajo.
- t) **Trabajo:** Chiavenato (2007, como se citó en Dávila, 2022), es la actividad dirigida a la transformación; cuyo propósito es el de satisfacer una necesidad.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación se lleva a cabo desde una perspectiva de enfoque aplicado caracterizado por la aplicación de la práctica de conocimientos adquiridos (Murillo, 2008).

3.2. Diseño de la investigación.

El estudio es de diseño no experimental, donde no se manipulan las variables intencionalmente y se observan fenómenos en su contexto natural según Hernández et al. (2014) “Los diseños de investigación transversales o transaccionales se caracterizan por recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único; es decir, no implican un seguimiento longitudinal” (p.154).

El nivel de estudio es correlacional, buscando establecer grado de relación entre las variables Hernández et al. (2014).

El enfoque es cuantitativo, utilizando medición numérica para identificar patrones de comportamiento causal.

El método de la investigación es hipotético deductivo, centrado en comprobar la hipótesis a través de la observación de la problemática donde se desarrolla el estudio. (Bernal, 2010).

3.3. Ámbito temporal y espacial

La investigación se realizó en el año 2024, durante el periodo comprendido de febrero a marzo; tiempo donde los encuestados se encuentran laborando, en Willax Televisión ubicado en el distrito de San Borja, provincia de Lima.

3.4. Variables

3.4.1. *Variable independiente*

Relaciones interpersonales

Dimensiones

- a) Inclusión
- b) Control
- c) Afecto

3.4.2. *Variable dependiente:*

Desempeño laboral

Dimensiones

- a) Trabajo en equipo
- b) Eficiencia
- c) Iniciativa
- d) Eficacia

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
RELACIONES INTERPERSONALES	Kiehne (2010, como se citó en Navarrete, 2020) define las relaciones interpersonales como, las conductas que la persona evidencia llenas de empatías, solidaridad y trabajo en conjunto que le aseguren un espacio en el entorno en que desea ingresar o quiera mantenerse.	INCLUSIÓN	Sentimientos de aceptación	1 - 2	Ordinal
			Capacidad de integración	3	
			Comunicación	4	
		CONTROL	Influencia en el equipo	5 - 6	
			Liderazgo	7 - 8	
		AFECTO	Respeto	9 - 10	
			Interacción	11 al 12	
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2002) citado por Chiang y San Martín (2015) menciona: "Desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, lo cual es necesario para la organización, funcionando al individuo con una gran labor y satisfacción laboral" (p. 160).	TRABAJO EN EQUIPO	Integración al equipo	1 - 3	Ordinal
			Identificación	4 - 6	
		EFICIENCIA	Destrezas	7 - 10	
			Recursos o materiales	11 - 12	
		INICIATIVA	Anticipación	13 - 15	
			Capacidad	16 - 17	
		EFICACIA	Resultados obtenidos	18 - 19	
			Resultados esperados	20 - 21	
			Resultados óptimos	22 - 23	

Fuente: Elaboración propia

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población estuvo compuesta por 100 trabajadores del área operativa del canal de Willax Televisión. Según Ramírez (1997), la población censal, se refiere a un conjunto de unidades de investigación en el que todas las unidades son consideradas como muestra, esto implica que coincidan el universo, la población y muestra; en otras palabras, en una población censal, se considera toda la población como muestra, sin necesidad de seleccionar una muestra representativa.

3.5.2. Muestra

La muestra de estudio es no probabilística, compuesta de 100 trabajadores del área operativa; como lo señaló Castellanos (2007), la muestra es no aleatoria y se ha recopilado por facilidad del investigador denominada muestra por conveniencia para McMillan et al. (2001) definen el muestreo por conveniencia como un todo no probabilístico de seleccionar sujetos que están accesible o disponibles.

3.6. Instrumentos

En esta investigación se usaron dos cuestionarios para la recolección de datos; facilitando así la comparación de los resultados. Ambos cuestionarios se aplican asegurando la validez y confiabilidad de las variables de relaciones interpersonales y desempeño laboral.

Tabla 2*Ficha técnica de Relaciones Interpersonales*

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Relaciones Interpersonales

Autor: Bonifacio Bonifacio, Kathy Lizzet y Delgado Santos, Helen Scheyla

Año: 2021

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Relaciones Interpersonales

Muestra: 100 trabajadores

Número de ítem: 12 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES / CASI SIEMPRE/ SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3*Ficha técnica de desempeño laboral*

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral

Autor: Cynthia Margarita Castillo Sebastián

Año: 2019

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Relaciones Interpersonales

Muestra: 100 trabajadores

Número de ítem: 23 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES / CASI SIEMPRE/ SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

Fuente: Elaboración propia

3.7. Procedimientos

Se contactó con el representante de la empresa Willax Televisión; explicándole el motivo y la justificación de la tesis, solicitándole el permiso correspondiente para aplicar los dos cuestionarios de investigación; a las personas que conforman la muestra, también se explicó el motivo de la tesis y se pidió la colaboración para el desarrollo de la misma; garantizándoles la confiabilidad y el anonimato de sus respuestas.

3.8. Análisis de datos

Se aplicó las siguientes pruebas estadísticas:

La prueba de tabla de frecuencias, permitió colocar el rango y la frecuencia de las personas encuestadas. Para analizar los datos, se aplicaron las siguientes pruebas estadísticas: se aplicó la prueba de normalidad para determinar el tipo de correlación a emplear, ya sea la prueba de correlación de Pearson o la prueba de correlación de Rho de Spearman. Se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach para validar la consistencia interna de los instrumentos de investigación, se aplicó la prueba de correlación de Baremo para determinar la relación entre las variables, finalmente se aplicó la prueba de regresión lineal para calcular la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Se empleó el paquete estadístico SPSS- versión 27.

3.9. Consideraciones éticas

La presente investigación cumple con el reglamento establecido por la Universidad Nacional Federico Villarreal, manifestando compromiso y responsabilidad en el procesamiento de datos que se alcanzaron, después de aplicar los instrumentos de recolección; asimismo, se ha respetado el derecho de autenticidad, citando a todos los autores que en el trabajo de investigación se presentan, tomando en cuenta las Normas APA 7ma Edición, todo está inmerso en la transversalidad ética.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Edad de personas encuestadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 28	22	22,0	22,0	22,0
	29 - 40	39	39,0	39,0	61,0
	41 - 53	30	30,0	30,0	91,0
	54+	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS – 27)

Nota: El 91% de las personas encuestadas tienen hasta 53 años.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
RELACIONES INTERPERSONALES	,089	100	,049	,970	100	,021
DESEMPEÑO LABORAL	,110	100	,005	,884	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia (SPSS – 27)

Nota: la significancia de relaciones interpersonales es de ,049 la cual es menor que el nivel de error 0,05. Por otro lado, la significancia de desempeño laboral es de ,005 la cual es menor que ,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa; es decir los datos de relaciones interpersonales y desempeño laboral no presentan normalidad; por tal motivo, se aplicará la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 6*Matriz de correlaciones*

			INCLUSION	CONTROL	AFECTO	RELACIONES INTERPERSONALES	TRABAJO EN EQUIPO	EFICIENCIA	INICIATIVA	EFICACIA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	INCLUSION	Coefficiente de correlación	1,000	,624**	,565**	,821**	,493**	,303**	,384**	,320**	,488**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,001	,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	CONTROL	Coefficiente de correlación	,624**	1,000	,730**	,902**	,545**	,367**	,407**	,316**	,533**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	AFECTO	Coefficiente de correlación	,565**	,730**	1,000	,881**	,593**	,430**	,359**	,435**	,574**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	RELACIONES INTERPERSONALES	Coefficiente de correlación	,821**	,902**	,881**	1,000	,618**	,420**	,428**	,402**	,601**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación	,493**	,545**	,593**	,618**	1,000	,517**	,482**	,367**	,775**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	,303**	,367**	,430**	,420**	,517**	1,000	,480**	,496**	,783**
		Sig. (bilateral)	,002	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	INICIATIVA	Coefficiente de correlación	,384**	,407**	,359**	,428**	,482**	,480**	1,000	,547**	,813**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	EFICACIA	Coefficiente de correlación	,320**	,316**	,435**	,402**	,367**	,496**	,547**	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	,001	,001	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,488**	,533**	,574**	,601**	,775**	,783**	,813**	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Fuente: Elaboración propia (SPSS – 27)

4.1. Hipótesis general:

Existe relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral.

Con relación a las variables de Relaciones interpersonales y desempeño laboral la significancia es de ,000 la cual es menor que el nivel de error ,001 aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,601 y un nivel de error de 0,01 el Rho es positivo, la relación es directa; es decir, si las relaciones interpersonales aumentan el desempeño laboral aumenta o si las relaciones interpersonales disminuyen el desempeño laboral va disminuir, el Rho es moderado porque se encuentra entre ,500 y ,699.

4.2. Hipótesis específica 1:

Existe relación entre inclusión y desempeño laboral.

Con relación a sus dimensiones, entre inclusión y desempeño laboral la significancia es de ,000 la cual es menor que 0,01 aceptamos la hipótesis alternativa; es decir, que existe relación entre inclusión y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de rho Spearman de ,488 y un nivel de error de 0,01. El Rho es ,488 es positivo la relación es directa; es decir, si la inclusión aumenta el desempeño laboral también aumenta o si la inclusión disminuye el desempeño laboral disminuirá, R es bajo.

4.3. Hipótesis específica 2:

Existe relación entre control y desempeño laboral.

Con respecto a control y desempeño laboral, la significancia es de ,000 la cual es menor que 0,01 aceptamos H_1 es decir existe relación entre control y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,533 y un nivel de error de 0,01; ,533 es positivo la relación es directa en medida que aumenta el control, aumenta el desempeño laboral y si disminuye el control también disminuirá el desempeño laboral R es moderado.

4.4. Hipótesis específica 3:

Existe relación entre afecto y desempeño laboral.

Con relación a afecto y desempeño laboral la significancia es de ,000 menor que 0,01 aceptamos H_1 , es decir la hipótesis alternativa y decimos que existe relación entre afecto y desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,574 y un nivel de error de 0,01 el Rho es positivo la relación es directa es decir si aumenta el control aumentaría el desempeño laboral y si disminuye el control disminuirá el desempeño laboral y R es moderado.

Tabla 7

Prueba de regresión lineal

Variables entradas/eliminadas ^a			
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	RELACIONES INTERPERSONALES ^b		Introducir

Fuente: Elaboración propia (SPSS-27)

Nota: *a* es la variable dependiente: Desempeño laboral; mientras que *b* son todas las variables solicitadas introducidas.

Tabla 8

Resumen de modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,560 ^a	,314	,307	6,66326

Fuente: elaboración propia (SPSS-27)

a. Predictores (Constante), Relaciones interpersonales

Nota: Las relaciones interpersonales influyen en 31.4% en el desempeño laboral, el R cuadrado (o coeficiente de determinación), es alto.

Tabla 9

Anova^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1988,731	1	1988,731	44,792	,000 ^b
	Residuo	4351,109	98	44,399		
	Total	6339,840	99			

Fuente: elaboración propia (SPSS-27)

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Relaciones Interpersonales

Nota: la significancia es de ,000 la cual es menor que el nivel de error 0,01 se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe regresión entre relaciones interpersonales y desempeño laboral.

Tabla 10

Coeficientes

Escala: ALFA DE CRONBACH DE RELACIONES INTERPERSONALES

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.	99.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta	t		Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	73,765	4,720		15,628	,000	61,366	86,165
RELACIONES INTERPERSONALES	,666	,100	,560	6,693	,000	,405	,927

Fuente: elaboración propia (SPSS-27)

Nota: *a. Variable dependiente: desempeño laboral; $Y=a+bX$; desempeño laboral*

=73,765+,666 relaciones interpersonales. La interpretación de $b=,666$; es que por cada

punto que aumenta las relaciones interpersonales, el desempeño laboral aumentará en ,666.

Tabla 11

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: elaboración propia (SPSS-27)

Nota: a. la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 12

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	12

Fuente: elaboración propia (SPSS-27)

Nota: el coeficiente de alfa de Cronbach para relaciones interpersonales es de ,810 el cual es bueno, porque se encuentra entre ,800 y ,899; de acuerdo con George y Mallery, 2003.

Tabla 13*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	45,0000	24,000	,776	,767
PREGUNTA2	45,1000	23,656	,728	,769
PREGUNTA3	46,7000	28,233	,080	,847
PREGUNTA4	45,0000	23,778	,809	,764
PREGUNTA5	45,2000	27,067	,448	,797
PREGUNTA6	45,7000	26,678	,367	,804
PREGUNTA7	44,9000	31,656	-,185	,849
PREGUNTA8	44,8000	25,733	,620	,784
PREGUNTA9	44,3000	29,789	,212	,812
PREGUNTA10	45,0000	23,111	,755	,765
PREGUNTA11	44,7000	26,233	,537	,790
PREGUNTA12	44,8000	24,178	,691	,773

Fuente: Elaboración propia (SPSS-27)

Tabla 14*Estadísticas de escala*

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
49,2000	30,622	5,53373	12

Fuente: Elaboración propia (SPSS-27)

Escala: ALFA DE CRONBACH DE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 15:

Fiabilidad – Resumen del procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia (SPSS-27)

Nota: la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 16

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	23

Fuente elaboración propia (SPSS-27)

Nota: El coeficiente del alfa de Cronbach para desempeño laboral es de ,834 el cual es bueno, porque se encuentra entre ,800 y ,899; de acuerdo con George y Mallery, 2003.

Tabla 17*Estadísticas total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	99,0000	41,556	,162	,841
PREGUNTA2	99,5000	35,611	,583	,818
PREGUNTA3	99,3000	42,456	,146	,837
PREGUNTA4	98,8000	39,956	,633	,820
PREGUNTA5	98,8000	39,733	,671	,819
PREGUNTA6	98,8000	39,956	,633	,820
PREGUNTA7	99,0000	41,556	,327	,830
PREGUNTA8	99,3000	40,011	,343	,830
PREGUNTA9	99,2000	44,844	-,138	,850
PREGUNTA10	98,9000	40,100	,564	,821
PREGUNTA11	99,3000	45,344	-,172	,861
PREGUNTA12	98,6000	41,378	,634	,824
PREGUNTA13	99,5000	38,278	,506	,822
PREGUNTA14	99,0000	44,667	-,126	,845
PREGUNTA15	99,5000	39,611	,368	,829
PREGUNTA16	98,7000	39,122	,902	,813
PREGUNTA17	99,0000	39,111	,708	,816
PREGUNTA18	98,7000	42,233	,300	,831
PREGUNTA19	98,8000	39,289	,749	,816
PREGUNTA20	98,9000	40,100	,564	,821
PREGUNTA21	98,9000	40,767	,458	,825
PREGUNTA22	98,8000	39,289	,749	,816
PREGUNTA23	98,7000	39,122	,902	,813

Fuente elaboración propia (SPSS-27)

Tabla 18*Estadísticas de escala*

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
103,5000	44,056	6,63744	23

Fuente: Elaboración propia (SPSS-27)
BAREMO

Tabla 19

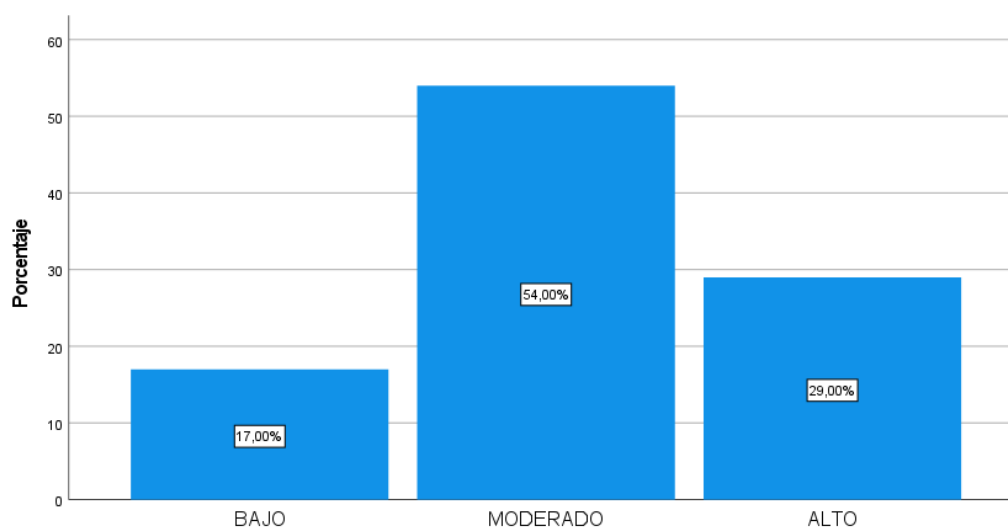
Baremo relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	17,0	17,0	17,0
	MODERADO	54	54,0	54,0	71,0
	ALTO	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia (SPSS-27)

Figura 1

Relaciones interpersonales



Fuente: Elaboración propia, SPSS

Nota: El 29% de los trabajadores encuestados indicaron que las relaciones interpersonales son altas.

BAREMO

Tabla 20

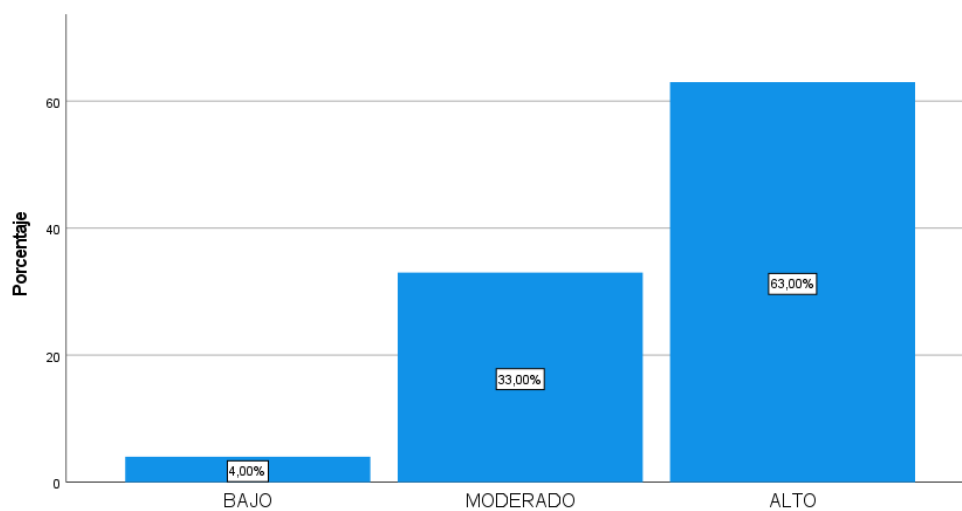
Baremo desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	4,0	4,0	4,0
	MODERADO	33	33,0	33,0	37,0
	ALTO	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia (SPSS-27)

Figura 2

Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia, SPSS

Nota: El 63% de los trabajadores encuestados indicaron que el desempeño laboral es alto.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de esta tesis revelan una relación significativa entre las variables estudiadas: las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,601 y un nivel de error de 0,01; es decir, en la medida que las relaciones interpersonales de los colaboradores de Agenciaperú Producciones SAC sean positivas y de buen entendimiento, a través de una comunicación eficaz, mayor será el desempeño laboral. Para confirmar este hallazgo, se puede consultar el análisis descriptivo, el cual muestra que, de las 100 personas encuestadas, el 29% indicaron que las relaciones interpersonales son altas. Además, el 63% de las personas indicadas, mencionan que el desempeño laboral es alto; esto se refleja en la comunicación clara y abierta que existe y que ayudan a mantener relaciones saludables dentro del equipo de trabajo; el escuchar activamente, expresarse de forma clara y respetuosa, ayuda a evitar los malentendidos y resolver los conflictos que puedan existir. La colaboración, la solidaridad ante situaciones difíciles que los trabajadores puedan afrontar y la tolerancia ante las opiniones de los demás, ha creado un ambiente de trabajo saludable donde las relaciones interpersonales son un esfuerzo continuo de parte del trabajador y la empresa; ello da lugar a que el desempeño laboral sea alto. Además, el R cuadrado fue de ,314 es decir las relaciones interpersonales influyen en un 31.4% en el desempeño laboral; indicándose que es alto. Se encontraron relaciones significativas entre las siguientes dimensiones: inclusión y desempeño laboral; entre control y desempeño laboral, entre afecto y desempeño laboral; siendo aceptada la hipótesis alternativa.

Varios autores respaldan los hallazgos de esta tesis, por ejemplo: Ayala (2019), realizó un estudio con una muestra de 82 trabajadores de la Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima; los resultados obtenidos demostraron que existe una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables estudiadas, siendo el Rho

Spearman fue de ,898, con un nivel de error de 0,01; concluyéndose que las relaciones interpersonales tienen relación con el desempeño laboral.

En su investigación Junco (2020), trabajó con una muestra de 104 empleados del Hospital General IESS Babahoyo en Ecuador, donde encontró como resultados el coeficiente de Pearson de 0.856, teniendo un valor de error de 0,01; confirmándose así que, a mejores relaciones interpersonales, mayor desempeño laboral, consideramos que una comunicación asertiva es la base fundamental dentro de una empresa para lograr relaciones que generen confianza entre los trabajadores, potencializar el trabajo en equipo y que se logre mejorar el clima laboral.

Del mismo modo Otero (2021) en su trabajo de investigación, realizado a 50 trabajadores del Centro de Salud de Mesones Muro en Pimentel; con un valor Pearson de 0,955 y un nivel de error de 0,05; los resultados sugieren que mejores relaciones interpersonales se asocian con un mejor desempeño laboral, lo que se refleja en la calidad de trabajo, la identificación con la organización y un mayor compromiso a largo plazo.

Con respecto a la primera hipótesis específica de la investigación exploró determinar la relación entre la inclusión y el desempeño laboral arrojó los siguientes resultados: el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de ,488 y con un nivel de error de 0,01; estos resultados son consistentes con los hallazgos de Mamani (2019), quien también encontró una relación significativa entre inclusión y desempeño laboral; en una muestra de 67 trabajadores de las agencias Puno y Ayaviri del banco de la Nación; con un valor de Rho de Spearman ,524 y un nivel de error de 0,01.

En cuanto a la segunda hipótesis específica existe relación entre la dimensión control y desempeño laboral el valor de la prueba de Rho Spearman es de ,533 con un nivel de error de 0,01; lo que se asemeja a lo encontrado por Bonifacio (2021) en su investigación realizada en la Empresa SEPROIN E.I.R.L en Rímac, con una muestra de 58 trabajadores, el Rho de

Spearman, es de ,520, con un nivel de error de 0,01.

Respecto a la tercera hipótesis específica de la investigación busca determinar la relación entre la dimensión afecto de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral la significancia es de ,000, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,574 y un nivel de error de 0,01; el autor Carhuavilca (2023) en su investigación realizada, con una muestra de 35 trabajadores del hospital regional del Cusco; encuentra relación entre afecto y desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,442 y un nivel de error de 0,01.

Según Bejarano (2019) encontró resultados opuestos a los de la presente investigación, en su estudio, no se encontró correlación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral, en una muestra de 90 trabajadores de Radio Nacional, La Crónica, y TV Perú; sin embargo, otro estudio de Serpa (2020) encontró una relación significativa entre la motivación y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,906 y un nivel de error de 0,01; esto sugiere que cuando los trabajadores sienten que su trabajo es reconocido y valorado, a través de las evaluaciones mensuales y recompensas, su motivación y desempeño laboral mejoran; la implementación de proyectos ayudan a elevar su calidad de vida y de su familia; así como la implementación de programas de bienestar apuntan a una mejora de las condiciones psicológicas y físicas de cada trabajador.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. De acuerdo con el objetivo general se determina que las acciones tomadas para el reconocimiento, así como la participación y la toma en cuenta de las diferentes ideas para la resolución de problemas, mejoran la productividad laboral y elevan la autoestima de los trabajadores; como queda demostrado con el coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,601.
- 6.2. Con referencia al objetivo específico, la inclusión promueve el trato justo e igualdad de oportunidades, lo que genera un mayor compromiso con los valores y metas de la empresa; asegurando las mismas oportunidades para los trabajadores sin consideración de género, raza, discapacidad u otros factores; lo que produce un mejor desempeño laboral, como queda corroborado con el coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,488.
- 6.3. En cuanto al objetivo específico, el control que se aplica en la empresa; determina que todo esté ocurriendo conforme al plan o instrucciones establecidas; a través, del monitoreo y la evaluación de estrategias de implementación para cumplimiento de metas; aquí se conocen las deficiencias que en el proceso y se crean medidas correctivas que elevan el desempeño laboral en los colaboradores, como queda demostrado con el coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,533.
- 6.4. Con respecto al objetivo específico, el afecto impulsa a la empresa, porque es el componente básico en la vida personal y social; a través de este proceso, se establecen las bases sólidas que mantienen relaciones saludables y satisfactorias a lo largo del tiempo; lo que favorece el clima laboral, con un rendimiento eficiente y efectivo, que genera compromiso y satisfacción en el trabajador, como se evidencia con el coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,574.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Ejecutar programas de mejora continua, considerando procesos de integración y orientados a fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la empresa, lo que se traduce en una mayor satisfacción y bienestar en el entorno laboral; promoviendo un compromiso con la empresa, así como el trabajo en equipo que ayudan a mejorar el desempeño laboral.
- 7.2. Promover una cultura de inclusión y compromiso en la empresa se proponen realizar reuniones grupales periódicas, charlas y diálogos motivacionales, talleres de inclusión y diversidad, donde se incentive la interacción entre empleados de diferentes departamentos y niveles jerárquicos, fomentar la aceptación y consideración de puntos de vista diferentes; crear un ambiente de respeto y tolerancia; establecer un proceso continuo de detección y eliminación de elementos desmotivadores.
- 7.3. Promover un control efectivo sobre el desempeño laboral, cuidando el capital humano que incentive el crecimiento profesional y consolide el bienestar de cada trabajador y, por ende, de su familia por ser el círculo social más importante de una comunidad.
- 7.4. Propiciar dinámicas grupales para lograr el vínculo de afecto entre los colaboradores de la empresa, considerando las interrelaciones con permanente comunicación asertiva, respeto y empatía; lo cual, se replique en la sociedad.

VIII. REFERENCIAS

Aamodt, M. (2010), *Psicología Organizacional*. (6ta Ed.). Wadsworth

Cengage Learning

https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24927w/Psicologia_industrial_organizacional.pdf

Acosta, N. (2019). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Cuida tu dinero - Retrieved July 11, 2019.

<https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempenolaboral>

Alva Castillo, J. C. y Cedrón Arrestegui, P. E. (2022). *Diseño de procesos para mejorar la productividad de la empresa Cuc Sac Trujillo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32982/Alva%20Castillo%2C%20Jose%20Carlos%20-20Cedron%20Arrestegui%2C%20Piero%20Enrico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arana Caparachin, M. (2020). *Análisis de la eficiencia y el sistema de gestión de la calidad Norma ISO 9001 en las facultades acreditadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú del año 2018 – Huancayo* [Tesis de maestría, Universidad Privada Continental].

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8062/2/IV_PG_MBA_TE_Arana_Caparachin_2020.pdf

Arancel Barrera E. y Guardamino Navarro L. (2019). *Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos* [Tesis de maestría, Universidad Privada San Martín de Porres].

<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5785/arancel->

[guardamino.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Ayala Diaz, P. K. (2019). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la gerencia de personas naturales y jurídicas de SUNARP-Sede Lima, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Privada Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46233/Ayala_DPK-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](#)

Bejarano Paredes, M. (2019). Las relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 22(2), 313 – 328

[https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162707](#)

Boada Llerena, N. A. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad peruana en 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada San Ignacio de Loyola].

[https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/content](#)

Bonifacio Bonifacio, K. L. y Delgado Santos H. S. (2021). *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L - Rímac, Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71599/Bonifacio_BKL-Delgado_SHS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Canaval Zúñiga, C. M. (2019). *Relaciones interpersonales en estudiantes de educación primaria de una institución educativa particular – Trujillo 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada Antenor Orrego].

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/5073/REP_MAEST.E DU_CYNTHIA.CANAVAL_PROGRAMA.EDUCATIVO.MEJORAR.RELACION](#)

ES.INTERPERSONALES.ESTUDIANTES.EDUCACI%D3N.PRIMARIA.INSTITUCI%D3N.EDUCATIVA.PARTICULAR.TRUJILLO.pdf;jsessionid=BC3D48DDE3F4CFDED697581A43A533BF?sequence=1

Carhuavilca Gamboa, Y. H. (2023). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral de profesionales de enfermería del centro quirúrgico de un hospital regional, Cusco, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Privada Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126940>

Castillo Sebastián, C. M. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora Digucy E.I.R.L - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Autónoma del Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/897/Castillo%20Sebastian%2c%20Cynthia%20Margarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Clauss, G. y Hiebsch, H. (1966) “la psicología del niño escolar “(2° ed.) España: Códex Ocasión.Tol. [Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas].

https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/13972/1/Tesis_relaciones_interpersonales_ni%C3%B1os_tercer_grado_educaci%C3%B3n_primaria.pdf

Cepeda Días, M. J. (2020). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del cantón Otavalo - Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte].

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10939/2/05%20FECYT%203752%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

Condor Cuba, M. S. (2018). *Habilidades directivas y relaciones interpersonales del director desde la perspectiva docente en las instituciones educativas de la Red 19, Ugel 02, Lima 2018* [Tesis de maestría, Universidad Privada Cesar Vallejo].

file:///C:/Users/Willax/Downloads/Condor_CMS.pdf

Córdova Elera, A. M. (2019). *Diagnóstico De La Satisfacción Laboral En El Personal Del Consorcio Gestiones Viales Del Norte - Piura 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5933/C%C3%B3rdova%20Elera%20Aleidy%20Migdali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cornejo Echenique, F. E. (2021). *El Compromiso Laboral y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna].

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2125/Cornejo-Echenique-Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez Vergara, J. F. (2019). *Habilidades sociales y relaciones interpersonales de estudiantes del 2º grado de secundaria de una institución educativa de Julcán 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36092/chavez_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.* (9na ed.). McGraw Hill.

<http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>

Choque Delgado, L. M. y García Cheghuaya, E. R. (2022). *La productividad laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores en el sistema administrativo de la municipalidad distrital de Orcopampa, Arequipa, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e9ae17a6-12d9-4e62-8ce2-249602d7023b/content>

- Dávila Grandez, X. S. (2022) *el uso de tecnología digital y su efecto sobre el desempeño laboral en la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5795/B10_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_XIMENA_DAVILA_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz Corcuera, B. R. (2019) *La autonomía en los niños como modelo en la educación inicial -Tumbes*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes].
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1469/DIAZ%20CORCUERA%2C%20BALVINA%20ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escobedo García, C. L. y Quiñonez Florín, M. M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional 2019 – Callao*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ehrlich, Marc (2003), *Equipos de alto rendimiento, la fuente de la excelencia empresarial*,
<https://equiposdealtorendimiento.com.mx/el-dr-marc-ehrllich/>
- Figueroa Mata, E. S. (2022.) *Relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Ricardo Palma]
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6055/T030_72030134_T%20ENRIQUE%20SEBASTIAN%20FIGUEROA%20MATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores Carlos, M. P. (2019). *Influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del*

servicio educativo Lima [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].

https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3529/UNFV_FLORES_CARLOS_MERCEDES_PAOLA_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores Inca, M. (2022). *Autoestima y relaciones interpersonales en estudiantes de primaria en una Institución Educativa Pública, Santa Eulalia 2021* [Tesis de maestría Universidad].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79366/Flores_IM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Gabini, S. (2018), *Adaptación y validación de un instrumento para medir felicidad en el trabajo*, https://uai.edu.ar/media/111597/ganadores-2018_gabini-s-adaptaci%C3%B3n-y-validaci%C3%B3n-de-un-instrumento-para-medir-la-felicidad-en-el-trabajo.pdf

García Picado, R. A. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos, contabilidad y análisis de la UNAN, León, primer trimestre del 2021 – Nicaragua* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].

<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/9181/1/247673.pdf>

Gonzales Ancajima, M. V. (2020). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipán tours S.A.C. – Chiclayo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Autónoma De Ica].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales Castillo, M. y Heredia Fernández R. (2020). *Trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en urqu hotel – Jaén 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7062/Gonzales%20Castillo%20Milene%20%26%20Heredia%20Fern%20c3%20a1ndez%20Rosendo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerrero Maldonado, P. A. (2019). *Compromiso Organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco Chiclayano, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf

Gutiérrez Rueda, C. C. (2020). *El compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Yarada 2020 – Tacna* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna].

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1523/Gutierrez-Rueda-Candida.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Herrera Vela, C. A. (2020). *Orientación al cambio y su relación con la iniciativa laboral del personal administrativo en la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69232/Herrera_VCAII-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lazarinos Tovar, A. K. (2022). *Habilidades sociales y relaciones interpersonales en alumnos de la escuela técnica del ejército del Perú, lima 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Autónoma del Perú]

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2437/Lazarinos>

[%20Tovar%2c%20Astrid%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Llacsá Camac, G. N. y Rado Flores, R. M. (2018). *Relaciones interpersonales y clima organizacional del personal que labora en una Institución Educativa Pública - Arequipa 2018* [Tesis de maestría, Universidad Privada Cesar Vallejo].

[file:///C:/Users/PER_OFI_LAP_002/Downloads/llacsá_cg%20\(2\).pdf](#)

Mamani Limachi, E. (2021). *Relaciones Interpersonales y el desempeño laboral del personal del Banco De La Nación De Puno, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Autónoma De Ica].

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1161/1/TESIS%20-%20MAMANI%20LIMACHI%20ERIK.pdf>

Marín Llico, C. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión institucional cooperativo sustentado en la teoría de relaciones interpersonales, para mejorar el clima organizacional en la I.E. Luis Alberto Sánchez del Distrito de la Encañada – Cajamarca 2011* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].

[file:///C:/Users/Willax/Downloads/BC-4506%20MARIN%20LLICO.pdf](#)

Motowidlo (2003), *El clima laboral y su relación con el rendimiento del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí*

[file:///C:/Users/PER_OFI_LAP_002/Downloads/Dialnet-](#)

[ElClimaLaboralYSuRelacionConElRendimientoDelPerson-8730540.pdf](#)

Murillo, S. (2004). *Relaciones humanas* (2ª Ed.). México: Limusa

Navarrete Moreno, J. E. (2020). *La autoestima y las relaciones interpersonales de los estudiantes de cuarto año básico de una Unidad Educativa, Guayaquil 2020* [Tesis de maestría, Universidad Privada Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49427/Navarrete_MJE_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Otero Mendoza, K. P. (2021). *Impacto de relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro De Salud Mesones Muro 2020 – Pimentel* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9468/Otero%20Mendoza%20C%20Katia%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pinedo Tapullima, X. M. (2020) *Estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Científica del Perú]

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1353/XIOMARA%20MILAGROS%20PINEDO%20TAPULLIMA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramirez, Tulio (199), *Como hacer un proyecto de investigación*,
<https://es.scribd.com/document/376722699/Como-hacer-un-proyecto-de-investigacion-Guia-practica-pdf>

Ramos Soriano, N. A. (2022) *Condiciones laborales y el desempeño laboral en la empresa Gehrlicher Energy Perú SAC, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33498/Ramos%20Soriano%20Nichol%20Anthony.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Retail, Editor Prensa Perú (2022). *Corporación E. Wong: Conoce a Erasmo Wong Lu, el líder del conglomerado* La web del Retail y los canales comerciales (20 de enero de 2022).

<https://www.peru-retail.com/corporacion-e-wong-conoce-a-erasmo-wong-lu-el-lider-del-exconglomerado/>

Ruiz Canlla, S. D. (2021). *Comunicación Interna y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Dirección Regional de Educación de San Martín, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5256/S.Ruiza_Tesis_Ti

[tulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Salas Rojas, B. A. y Salazar Maza J. A. (2018). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa químicos limpieza y servicios más plus E.I.R.L. Pimentel 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Señor de Sipán].

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5048/Salas%20Rojas%20%26%20Salazar%20Maza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Salinas Aguirre, M. C.; Hernández Cueto, J. L.; Yáñez Flores, S. M. y Solís Perales, S. A. (2019). Importancia de las relaciones interpersonales en la satisfacción en el trabajo.

Revista de Sociología Contemporánea, 6(21), 28-32

[https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol6num21/Revista_de_Sociolog%C3%ADa_Contempor%C3%A1nea_V6_N21_4.pdf](#)

Sáenz Aspera, S. L. (2021) *Estudio del compromiso organizacional en los trabajadores de una fundación en Chile* [Tesis de maestría, Universidad de Chile].

[https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/182580/Tesis%20-](#)

[%20Santiago%20Saenz%20](#)

[%20Parte%20I.pdf?sequence=1#:~:text=3.1%20Compromiso%20Organizacional,-](#)

[3.1.1%20Introducci%C3%B3n&text=El%20compromiso%20organizacional%20es](#)

[%20un,y%20conseguir%20los%20resultados%20esperados.](#)

Serpa Solano, A. M (2021) *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Suma Ramírez, M. (2021). *Relaciones industriales y ciencias de la comunicación el employee engagement como un aliado estratégico para optimizar el desempeño laboral-*

Arequipa [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/33a04888-2910-4cc3-bbb7-71435dd0d2d1/content>

Valdez Burgos, M. E. (2019). *Relaciones interpersonales y habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa – Pimentel 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6411/Valdez%20Burgos%20C%20Mar%C3%ADa%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valle Huertas, A. A. (2019) *El desempeño laboral y su relación con las competencias de aprendizaje en administración en estudiantes universitarios adultos* [Tesis de maestría, Universidad Privada San Martín de Porres]

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5832/valle_haa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez Requejo, C. (2019). *Estrategia de gestión institucional para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes del nivel secundario de la I.E. Pública Andrés Avelino Cáceres distrito Baños del Inca – Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].

<file:///C:/Users/Willax/Downloads/BC-3447%20VASQUEZ%20REQUEJO.pdf>

Vásquez Rosales, M. F. (2022). *Las relaciones interpersonales y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las universidades de la región Ica, año 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Luis Gonzaga].

<http://164.68.119.42/bitstream/handle/20.500.13028/3642/Las%20relaciones%20interpersonales%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20empleados%20administrativos%20de%20las%20universidades%20de%20la%20region%20Ica%20c%20a%3B1o%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

lowed=y

Velasco Cahuana, K. M. y Zevallos Vargas, J. R. (2023). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del hospital Goyeneche - Arequipa 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3e2b0641-ae94-4110-913d-6a289d142cf6/content>

Velásquez Gozalo, N. P. (2021). *La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el restaurante el asador carnes al cilindro srl - Cajamarca, 2020 – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32137/TESIS%20-%20VELASQUEZ%20GOZALO_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilcarromero Rojas, A. (2020). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en estudiantes del cuarto grado de educación secundaria de la institución educativa Santo Toribio, Rioja, San Martín, 2019* [Tesis de maestría, Universidad privada Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41023/Vilcarromero_R_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano Chumo, L. (2020) *Influencia De Las Relaciones Interpersonales En El Desempeño Laboral Del Profesional De Enfermería En El Hospital General IESS Babahoyo – Ecuador 2020* [Tesis de maestría, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15812/1/T-UCSG-POS-MGSS-276.pdf>

ANEXOS

Anexo A:

Matriz de consistencia

Título: Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, LIMA METROPOLITANA.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024 Lima Metropolitana?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre RELACIONES INTERPERSONALES y DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana.	HIPOTESIS GENERAL ¿Existe relación entre RELACIONES INTERPERSONALES y DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana?	VARIABLE INDEPENDIENTE Relaciones Interpersonales	1. Inclusión. 2. Control. 3. Afecto.	TIPO Correlacional POBLACIÓN Trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024.
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿De qué manera se relaciona Inclusión con desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar la relación INCLUSIÓN y DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana.	HIPOTESIS ESPECIFICAS ¿Existe relación entre INCLUSIÓN y DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana?	VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño Laboral	1. Trabajo en equipo.	MUESTRA Se trabajará con una muestra de 100 trabajadores.
¿De qué manera se relaciona Control con desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre CONTROL y DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana.	¿Existe relación entre CONTROL y DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana?		2. Eficiencia	
¿De qué manera se relaciona afecto con desempeño laboral de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre AFECTO y DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana.	¿Existe relación entre AFECTO y DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de Agenciaperú Producciones SAC 2024, Lima Metropolitana?		3. Iniciativa.	
				4. Eficacia.	TECNICA Encuesta
					INSTRUMENTOS Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Anexo B:*Cuestionario Relaciones Interpersonales*

Bonifacio y Delgado (2021)

Edad:

Género:

Nº	DIMENSIÓN INCLUSIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Siento que mis compañeros de trabajo me toman en cuenta como una parte importante del equipo.					
2	Considero que mis aportes y participación son valorados por mis compañeros de trabajo.					
3	Para poder integrarme en el equipo necesito que mis compañeros me inviten o me pasen la voz.					
4	Considero que existe un buen nivel de comunicación con mis compañeros de trabajo.					
Nº	DIMENSIÓN CONTROL	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
5	Siento que los aportes que realizo son tomados en cuenta para tomar decisiones en equipo.					
6	Siento que mis compañeros de trabajo acuden a mí cuando existen dudas o preguntas respecto a las tareas asignadas.					
7	Siento que las estrategias de liderazgo utilizadas por los directivos de la empresa fomentan el trabajo participativo en las diversas áreas de la empresa.					
8	Pienso que la interacción con los directivos es fluida y precisa en todo momento.					
Nº	DIMENSIÓN AFECTO	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
9	Considero que las relaciones entre los directivos y los trabajadores de la empresa se da de manera respetuosa.					
10	Existe una permanente actitud de respeto y valoración entre todos los compañeros de trabajos.					
11	La realización de las actividades asignadas para cumplir con los plazos e indicaciones se coordinan de forma adecuada con sus compañeros de trabajo.					
12	El nivel de interacción entre todas las áreas de la empresa permite el logro de los objetivos institucionales.					

Anexo C:*Cuestionario: desempeño laboral*

Castillo (2019)

Edad:

Género:

DESEMPEÑO LABORAL		Puntajes				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
TRABAJO EN EQUIPO						
1	Le agrada trabajar con sus compañeros.					
2	Crea lazos de amistad con sus compañeros.					
3	Se muestra asequible al cambio					
4	Colabora con los demás para lograr objetivos del equipo.					
5	Tienes una actitud positiva y proactiva.					
6	Promueve el trabajo en equipo					
EFICIENCIA						
7	Termina su trabajo en el tiempo establecido.					
8	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos					
9	Trabaja diariamente su planificación.					
10	Identifica rápidamente los procedimientos de las tareas a desarrollar.					
11	Ordena sus herramientas de trabajo luego de la jornada laboral.					
12	Realiza un buen uso de los materiales entregados.					
INICIATIVA						
13	Presenta nuevas ideas para mejorar los procesos.					
14	Puede emprender sus actividades, sin esperar a que se le soliciten.					
15	Cuando terminas una tarea, buscas nuevas asignaciones.					
16	Ayudas y motivas a tus compañeros.					
17	Identificas errores y trabajas para resolverlos.					

Anexo D:*Escala de alfa de cronbach de relaciones interpersonales***Tabla 11:**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia (SPSS – 27)

Tabla 12:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	12

Fuente: Elaboración propia (SPSS – 27)

El coeficiente del alfa de Cronbach para relaciones interpersonales es de ,810 el cual es bueno, porque se encuentra entre ,800 y ,899; de acuerdo con George y Mallery (2003, como se citó en Gómez et al. 2018).

Anexo E:*Escala de alfa de cronbach de desempeño laboral***Tabla 15**
Fiabilidad**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia (SPSS – 27)

Tabla 16:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	23

Fuente: Elaboración propia (SPSS – 27)

El coeficiente del alfa de Cronbach para desempeño laboral es de ,834 el cual es bueno, porque se encuentra entre ,800 y ,899; de acuerdo con George y Mallery (2003, como se citó en Gómez et al. 2018).

Anexo F:*Carta de Autorización*

Lima, febrero del 2024

LUNA VICTORIA ENRIQUE ADOLFO
REPRESENTANTE LEGAL
AGENCIAPERU PRODUCCIONES SAC
PRESENTE

El que suscribe **LUNA VICTORIA ENRIQUE ADOLFO**, Apoderado legal de **AGENCIAPERU PRODUCCIONES SAC**, tiene a bien extender la presente **AUTORIZACIÓN**, con la finalidad de que **CARBAJAL LOZANO ANGELICA BEATRIZ**, estudiante de la **UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL**, de la carrera de **TRABAJO SOCIAL** pueda hacer uso del nombre de la empresa para el proyecto de Tesis denominado **“RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE AGENCIAPERU PRODUCCIONES SAC 2024, LIMA METROPOLITANA”**, por tanto se brinda autorización para lo antes mencionado.

Sin otro particular,


LUNA VICTORIA ENRIQUE ADOLFO
APODERADO LEGAL
AGENCIAPERU PRODUCCIONES SAC

AGENCIAPERU PRODUCCIONES S.A.C.
ENRIQUE ADOLFO LUNA VICTORIA MUÑOZ
GERENTE GENERAL

4	4	1	4	4	5	5	4	5	4	4	5
5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	3	4	4	4	3	5	3	5	5	3
5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	3	2
3	4	1	4	3	5	5	4	5	5	5	5
5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	1	4	5	4	4	5	4	4	4	3
4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	1	4	5	3	5	4	5	3	5	5
4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5
5	4	1	5	4	4	3	4	5	4	4	4
5	4	1	4	5	4	4	5	4	4	4	3
4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4
3	3	5	5	3	1	3	5	5	5	3	5
3	3	5	5	3	1	3	5	5	5	3	5
5	4	1	4	4	5	3	3	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	5	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	3
4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4
4	5	3	5	4	5	3	2	4	2	4	3
3	3	2	5	3	3	3	4	4	5	4	4
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5
5	2	1	4	5	4	3	1	5	3	5	5
4	3	1	3	3	3	4	5	5	4	5	3
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3
5	4	1	4	4	3	3	4	3	3	5	3
4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
5	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3
3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	2
4	4	3	4	4	5	2	2	4	3	5	2
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4	2	1	5	4	3	4
3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3
3	3	1	3	4	4	3	3	4	4	4	5
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
2	2	4	2	4	3	3	4	5	5	4	2
4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3
3	3	1	3	3	3	5	3	5	3	3	3
3	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4

4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	2
2	3	4	3	5	5	3	3	4	3	1	2
3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
4	4	2	2	3	5	1	2	5	3	2	2
4	4	1	2	4	2	2	2	4	4	3	3
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	1	1	2	1	2	2	3	4	4	3	3

Anexo H:

Datos de investigación de Desempeño laboral

[illegible]

5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5
5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4
4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5
4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5
5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5

