



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL
TRABAJO EN EQUIPO EN EL CASINO FARGO GAMES SAC
CHICLAYO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

**DÍAZ GÓMEZ MARÍA DEL PILAR
MEJÍA LI JENNIFER DUMA**

ASESOR:

MBA. CARLOS ANGULO CORCUERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2017



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 9:00 am horas del día 29 de Octubre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2563, de fecha 17 de Octubre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL CASINO FARGO GAMES SAC CHICLAYO 2017", presentado por las Bachilleres: DÍAZ GOMEZ MARIA DEL PILAR Y MEJIA LI JENNIFER DUMA con la finalidad de obtener el Título Licenciada en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes :

PRESIDENTE : Mgtr. Marcelino Callao Alarcón
SECRETARIO (A) : Mgtr. Sonia Magali Núñez Puse
VOCAL : Mgtr. Carlos Antonio Angulo Corcuera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

 Aprobado por Mayoría

Siendo las 10:05 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

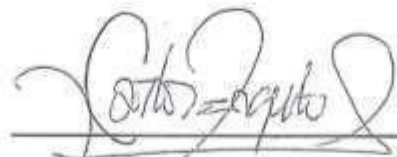
Chiclayo, 29 de Octubre del 2018



Mgtr. Marcelino Callao Alarcón
Presidente



Mgtr. Sonia M. Núñez Puse
Secretario (a)



Mgtr. Carlos A. Angulo Corcuera
Vocal

DEDICATORIA

A Dios Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mi abuelita Rosa Manuela Valladolid pardo a mi madre María Esther Gómez de Díaz que es el ser que más amo en este mundo por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más en lo personal y profesional.

MARY

A Dios por mostrarme día a día que, con humildad, paciencia y sabiduría, todo es posible. A mi querida Madre Rosa, por todos sus esfuerzos e infinitos sacrificios, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuviste impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sientes por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ti, por lo que vales, porque admiro tu fortaleza y por lo que has hecho de mí y que hoy ves cristalizados tus anhelos de tener una hija profesional. A mi hijo por ser mi motivo para salir adelante por enseñarme a ser una mejor persona y madre cada día eres mi mayor bendición.

JENNIFER

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios infinitamente por la vida y por la fuerza espiritual que nos da para poder realizar este trabajo, con esfuerzo y perseverancia, teniendo en mente a nuestros seres queridos. Agradecemos profundamente a los docentes de la facultad de ciencias empresariales del Programa Modalidad para adultos de la Universidad Privada César Vallejo, por su orientación y experiencia en las enseñanzas compartidas. Así mismo a nuestro asesor Dr. MBA. Carlos Angulo Corcuera. Por su apoyo y tolerancia en la elaboración del presente trabajo de investigación.

JENNIFER Y MARY

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Díaz Gómez María Del Pilar identificada con DNI N°43971935 y Mejía Li Jennifer Duma identificada con DNI N°42084382, estudiantes de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica de Administración, de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL CASINO FARGO GAMES SAC. CHICLAYO 2017.

Declaramos bajo juramento que:

El Informe de Investigación es de nuestra autoría.

Hemos respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, el Proyecto de Investigación no ha sido plagio ni total ni parcialmente.

El Informe de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

De identificarse faltas de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 29 de octubre, 2018.

Díaz Gómez María Del Pilar

DNI N°43971935

Mejía Li Jennifer Duma

DNI N°42084382

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo establecido en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición el presente trabajo de tesis titulado “Relaciones interpersonales y su influencia en el trabajo en equipo en el casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017”. Desarrollado con el fin de obtener el Título de Licenciadas En Administración.

La investigación se centra en el estudio de relaciones interpersonales y su influencia en el trabajo en equipo en una organización en donde se debe trabajar las 24 horas, de allí su importancia para el desempeño eficiente y eficaz de los trabajadores; es por eso que se hace necesario conocer, cómo se da la convivencia entre los trabajadores y como está presente el trabajo en equipo.

La tesis se divide en 7 capítulos.

En el primero se presentan: El problema de investigación, Objetivos, hipótesis, La justificación, antecedentes, marco teórico y conceptual.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico, las variables, la operacionalización, la metodología, Tipo de Estudio; Diseño; Población, muestra y muestreo; Técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos.

En el tercer capítulo se procesan los resultados.

En el cuarto capítulo se realiza la discusión de resultados.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones.

En el sexto capítulo se proponen las sugerencias.

En el séptimo se citan las referencias bibliográficas.

Luego se incluyen los anexos (cuestionario y propuesta de un programa de relaciones interpersonales).

Por lo expuesto señores miembros del jurado, esperamos recibir con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar la presente investigación.

Las autoras

ÍNDICE

Acta de Sustentación.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática.....	15
1.1.1. Internacional.....	15
1.1.2. Nacional.....	16
1.1.3. Local.....	17
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.4. Formulación del problema.....	35
1.5. Justificación del estudio.....	35
1.6. Hipótesis.....	36
1.7. Objetivos.....	36
General.....	36
Específicos.....	36
II. MÉTODO.....	37
2.1. Diseño de investigación.....	38
2.2. Variables de investigación.....	39
2.3. Población y muestra.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
2.5. Métodos de análisis de datos.....	43
2.6. Aspectos éticos.....	43
III. RESULTADOS.....	44
IV. DISCUSIÓN.....	86
V. CONCLUSIONES.....	89
VI. RECOMENDACIONES.....	91
VII. REFERENCIAS.....	93
ANEXOS... ..	100
Resultado Turnitin.....	111
Autorización de publicación de tesis... ..	112
Acta de aprobación de Originalidad de Tesis.....	114

INDICE DE TABLAS

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	40
TABLA 1. ¿ESTÁ USTED DE ACUERDO CON LA COMUNICACIÓN QUE SE DA EN SU AMBIENTE DE TRABAJO?	28
TABLA 2. ¿LA COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DE SU ÁREA DE TRABAJO FUNCIONA CORRECTAMENTE?	29
TABLA 3. ¿LE RESULTA FÁCIL EXPRESAR SUS OPINIONES EN SU GRUPO DE TRABAJO?	29
TABLA 4. ¿LOS MIEMBROS DEL EQUIPO RESPETAN EL DERECHO DE LOS DEMÁS PARA COMPARTIR OPINIONES DIVERSAS?	46
TABLA 5. ¿MIS JEFES Y DEMÁS SUPERIORES ESCUCHAN MIS IDEAS Y COMENTARIOS?	47
TABLA 6. ¿SI UNA PERSONA ESTÁ MUY ENOJADA, LO MEJOR QUE PUEDO HACER ES ESCUCHARLA HASTA QUE DESCARGUE TODA LA PRESIÓN?	48
TABLA 7. ¿USTED SABE ESCUCHAR SIN INTERRUMPIR? ¿SU PACIENCIA LE PERMITE GENERAR MUY BUENAS RELACIONES?	49
TABLA 8. ¿USTED SIENTE QUE SU JEFE LE PRESTA ATENCIÓN CUANDO TIENE ALGUNA QUEJA?	50
TABLA 9. ¿MIS COMPAÑEROS Y YO TRABAJAMOS JUNTOS DE MANERA EFECTIVA?	51
TABLA 10. ¿PUEDO CONFIAR EN MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO?	52
TABLA 11. ¿SÉ A DÓNDE DIRIGIRME CUANDO TENGO UN PROBLEMA?	53
TABLA 12. ¿PUEDO CONTAR CON LA AYUDA DE MI JEFE CUANDO LA NECESITO?	54
TABLA 13. ¿RECIBO ALGÚN RECONOCIMIENTO O FELICITACIÓN CUANDO REALIZO EN FORMA EFICIENTE MI TRABAJO?	55
TABLA 14. ¿EN MI GRUPO DE TRABAJO SOLUCIONAR UN PROBLEMA ES MÁS IMPORTANTE QUE ENCONTRAR UN RESPONSABLE?	37
TABLA 15. ¿EN EL TRABAJO TENGO UN BUEN AMIGO CON QUIEN HABLAR?	38
TABLA 16. ¿CIENTO QUE FORMO PARTE DE UN EQUIPO QUE TRABAJA HACIA UNA META EN COMÚN?	39
TABLA 17. ¿EN MOMENTOS DE CRISIS SOY CAPAZ DE ACTUAR RÁPIDA Y DECIDIDAMENTE?	40
TABLA 18. ¿ESTÁS DISPUESTO A ACEPTAR RETOS Y DESAFÍOS QUE TE EXIGE LA EMPRESA?	60
TABLA 19. ¿TE DEJARAS INFLUENCIAR POR LAS PERSONAS CON LAS QUE TRABAJAS AL TOMAR UNA DECISIÓN?	61
TABLA 20. ¿ME RESULTA CÓMODO PEDIRLE UN AUMENTO O PROMOCIÓN A MI JEFE, SIENTO QUE LO MEREZCO?	62
TABLA 21. ¿EXPRESO MIS OPINIONES AUN SI OTROS EN EL GRUPO NO ESTÁN DE ACUERDO CONMIGO?	63
TABLA 22. CUÁNDO DECIDES EXPRESAR A OTROS TU POSTURA O DESACUERDO ANTE ALGÚN HECHO, ¿TE SUELES SENTIR TENSO/A O PERDER EL CONTROL DE TUS EMOCIONES?	64
TABLA 23. ¿ME RESULTA FÁCIL PONERME EN EL LUGAR DE OTRA PERSONA?	65
TABLA 24. ¿SUELO APRECIAR EL PUNTO DE VISTA DE OTRAS PERSONAS, INCLUSO SI NO ESTOY DE ACUERDO CON ELLAS?	66
TABLA 25. ¿ANTES DE CRITICAR A TU COMPAÑERO DE TRABAJO INTENTAS IMAGINAR CÓMO TE SENTIRÁS SI ESTUVIERAS EN SU LUGAR?	67
TABLA 26. ¿TU JEFE HACE SENTIR SIEMPRE A SU PERSONAL QUE ÉL ES EL QUE MANDA?	68
TABLA 27. ¿TU JEFE CASTIGA LA DESOBEDIENCIA A LOS REGLAMENTOS DE LA EMPRESA EN FORMA JUSTA?	69
TABLA 28. ¿TU JEFE TE MANTIENE INFORMADO SOBRE LOS CAMBIOS DE LA EMPRESA?	48
TABLA 29. ¿INTENTO HACER LO QUE SEA NECESARIO PARA EVITAR TENSIONES INNECESARIAS EN LOS CLIENTES CUANDO SOLICITAN UN PEDIDO?	49
TABLA 30. ¿EN OCASIONES DEJO QUE OTROS ASUMAN LA RESPONSABILIDAD DE RESOLVER EL PROBLEMA EN EL TRABAJO?	50
TABLA 31. ¿USUALMENTE BUSCO LA AYUDA DE MI JEFE O COMPAÑERO PARA ENCONTRAR LA SOLUCIÓN A UN PROBLEMA CON ALGÚN CLIENTE?	73
TABLA 32. ¿TUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESTÁN BIEN DEFINIDAS?	74
TABLA 33. ¿ESTÁ MOTIVADO Y TE GUSTA EL TRABAJO QUE DESARROLLAS?	75
TABLA 34. ¿TE SIENTES PARTE DE UN EQUIPO DE TRABAJO?	76
TABLA 35. ¿LOS MIEMBROS DEL EQUIPO MUESTRAN LOS CONFLICTOS DE FORMA ABIERTA Y DISCUTIENDO LAS DIFERENCIAS?	77

TABLA 36. ¿TU JEFE MANTIENE A SU PERSONAL INFORMADO SOBRE CUALQUIER DECISIÓN QUE LE AFECTE? ..	78
TABLA 37. ¿CONSIDERO QUE SABER TRABAJAR EN EQUIPO ES LA HABILIDAD MÁS IMPORTANTE QUE PUEDE TENER UN LÍDER?.....	79
TABLA 38. ¿CREO QUE SI SE LE PREGUNTARA A CUALQUIERA DE MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO LE DIRÁ QUE SOY UN MIEMBRO IMPORTANTE PARA EL EQUIPO?.....	80
TABLA 39. ¿ME TOMO EL TIEMPO PARA AVERIGUAR QUE QUIERE EL CLIENTE Y ASÍ HE DEJADO SATISFECHO A MUCHOS DE ELLOS?	81
TABLA 40. ¿LAS RELACIONES CON MIS DEMÁS COMPAÑEROS ME MOTIVAN A TENER UN MEJOR DESEMPEÑO EN MI TRABAJO?.....	82

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ¿ESTÁ USTED DE ACUERDO CON LA COMUNICACIÓN QUE SE DA EN SU AMBIENTE DE TRABAJO?.....	28
FIGURA 2 ¿LA COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DE SU ÁREA DE TRABAJO FUNCIONA CORRECTAMENTE?.....	29
FIGURA 3 ¿LE RESULTA FÁCIL EXPRESAR SUS OPINIONES EN SU GRUPO DE TRABAJO?.....	30
FIGURA 4 ¿LOS MIEMBROS DEL EQUIPO RESPETAN EL DERECHO DE LOS DEMÁS PARA COMPARTIR OPINIONES DIVERSAS?.....	30
FIGURA 5 ¿MIS JEFES Y DEMÁS SUPERIORES ESCUCHAN MIS IDEAS Y COMENTARIOS?.....	31
FIGURA 6 ¿SI UNA PERSONA ESTÁ MUY ENOJADA, LO MEJOR QUE PUEDO HACER ES ESCUCHARLA HASTA QUE DESCARGUE TODA LA PRESIÓN?.....	32
FIGURA 7 ¿USTED SABE ESCUCHAR SIN INTERRUMPIR. SU PACIENCIA LE PERMITE GENERAR MUY BUENAS RELACIONES?.....	33
FIGURA 8 ¿USTED SIENTE QUE SU JEFE LE PRESTA ATENCIÓN CUANDO TIENE ALGUNA QUEJA?.....	34
FIGURA 9 ¿MIS COMPAÑEROS Y YO TRABAJAMOS JUNTOS DE MANERA EFECTIVA?.....	34
FIGURA 10 ¿PUEDO CONFIAR EN MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO?.....	35
FIGURA 11 ¿SÉ A DÓNDE DIRIGIRME CUANDO TENGO UN PROBLEMA?.....	36
FIGURA 12 ¿PUEDO CONTAR CON LA AYUDA DE MI JEFE CUANDO LA NECESITO?.....	37
FIGURA 13 ¿RECIBO ALGÚN RECONOCIMIENTO O FELICITACIÓN CUANDO REALIZO EN FORMA EFICIENTE MI TRABAJO?.....	37
FIGURA 14 ¿EN MI GRUPO DE TRABAJO SOLUCIONAR UN PROBLEMA ES MÁS IMPORTANTE QUE ENCONTRAR UN RESPONSABLE?.....	38
FIGURA 15 ¿EN EL TRABAJO TENGO UN BUEN AMIGO CON QUIEN HABLAR?.....	39
FIGURA 16 ¿CIENTO QUE FORMO PARTE DE UN EQUIPO QUE TRABAJA HACIA UNA META EN COMÚN?.....	39
FIGURA 17 ¿EN MOMENTOS DE CRISIS SOY CAPAZ DE ACTUAR RÁPIDA Y DECIDIDAMENTE?.....	40
FIGURA 18 ¿ESTÁS DISPUESTO A ACEPTAR RETOS Y DESAFÍOS QUE TE EXIGE LA EMPRESA?.....	41
FIGURA 19 ¿TE DEJARAS INFLUENCIAR POR LAS PERSONAS CON LAS QUE TRABAJAS AL TOMAR UNA DECISIÓN?.....	41
FIGURA 20 ¿ME RESULTA CÓMODO PEDIRLE UN AUMENTO O PROMOCIÓN A MI JEFE, SIENTO QUE LO MEREZCO?.....	42
FIGURA 21 ¿EXPRESO MIS OPINIONES AUN SI OTROS EN EL GRUPO NO ESTÁN DE ACUERDO CONMIGO?.....	43
FIGURA 22 CUÁNDO DECIDES EXPRESAR A OTROS TU POSTURA O DESACUERDO ANTE ALGÚN HECHO, ¿TE SUELES SENTIR TENSO/A O PERDER EL CONTROL DE TUS EMOCIONES?.....	43
FIGURA 23 ¿ME RESULTA FÁCIL PONERME EN EL LUGAR DE OTRA PERSONA?.....	44
FIGURA 24 ¿SUELO APRECIAR EL PUNTO DE VISTA DE OTRAS PERSONAS, INCLUSO SI NO ESTOY DE ACUERDO CON ELLAS?.....	45

FIGURA 25¿ANTES DE CRITICAR A TU COMPAÑERO DE TRABAJO INTENTAS IMAGINAR CÓMO TE SENTIRÁS SI ESTUVIERAS EN SU LUGAR?	46
FIGURA 26¿TU JEFE HACE SENTIR SIEMPRE A SU PERSONAL QUE ÉL ES EL QUE MANDA?	47
FIGURA 27¿TU JEFE CASTIGA LA DESOBEDIENCIA A LOS REGLAMENTOS DE LA EMPRESA EN FORMA JUSTA?.....	48
FIGURA 28¿TU JEFE TE MANTIENE INFORMADO SOBRE LOS CAMBIOS DE LA EMPRESA?.....	49
FIGURA 29¿INTENTO HACER LO QUE SEA NECESARIO PARA EVITAR TENSIONES INNECESARIAS EN LOS CLIENTES CUANDO SOLICITAN UN PEDIDO?	49
FIGURA 30¿EN OCASIONES DEJO QUE OTROS ASUMAN LA RESPONSABILIDAD DE RESOLVER EL PROBLEMA EN EL TRABAJO?	50
FIGURA 31¿USUALMENTE BUSCO LA AYUDA DE MI JEFE O COMPAÑERO PARA ENCONTRAR LA SOLUCIÓN A UN PROBLEMA CON ALGÚN CLIENTE?.....	51
FIGURA 32¿TUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESTÁN BIEN DEFINIDAS?	52
FIGURA 33¿ESTÁ MOTIVADO Y TE GUSTA EL TRABAJO QUE DESARROLLAS?.....	52
FIGURA 34¿TE SIENTES PARTE DE UN EQUIPO DE TRABAJO?	53
FIGURA 35¿LOS MIEMBROS DEL EQUIPO MUESTRAN LOS CONFLICTOS DE FORMA ABIERTA Y DISCUTIENDO LAS DIFERENCIAS?	54
FIGURA 36¿TU JEFE MANTIENE A SU PERSONAL INFORMADO SOBRE CUALQUIER DECISIÓN QUE LE AFECTE?.....	54
FIGURA 37¿CONSIDERO QUE SABER TRABAJAR EN EQUIPO ES LA HABILIDAD MÁS IMPORTANTE QUE PUEDE TENER UN LÍDER?.....	55
FIGURA 38¿CREO QUE SI SE LE PREGUNTARA A CUALQUIERA DE MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO LE DIRÁ QUE SOY UN MIEMBRO IMPORTANTE PARA EL EQUIPO?	56
FIGURA 39¿ME TOMO EL TIEMPO PARA AVERIGUAR QUE QUIERE EL CLIENTE Y ASÍ HE DEJADO SATISFECHO A MUCHOS DE ELLOS?.....	57
FIGURA 40¿LAS RELACIONES CON MIS DEMÁS COMPAÑEROS ME MOTIVAN A TENER UN MEJOR DESEMPEÑO EN MI TRABAJO?	58

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar cómo las relaciones interpersonales influyen en el trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017. La muestra fue igual a la población, la misma que estuvo conformada por 02 funcionarios y 45 trabajadores, se usó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 40 preguntas aplicado a los 47 trabajadores, la investigación es descriptiva-correlacional porque se observó el comportamiento de los trabajadores y la forma como influyen en el trabajo en equipo. Los principales hallazgos fueron: La mayoría de los trabajadores manifestaron que existe comunicación en su ambiente de trabajo, que es fácil expresar sus opiniones y que estas son respetadas por el equipo, sienten que forman parte de un equipo que trabaja hacia una meta en común y que en momentos de crisis son capaces de actuar rápidamente y están dispuestos a aceptar retos y desafíos, que trabajan juntos de manera efectiva, se sienten importantes para el equipo y confían en sus compañeros; que lo correcto es saber escuchar sin interrupciones cuando están alterados, que sus jefes escuchan sus ideas y quejas lo que contribuye a generar buenas relaciones, así mismo saben a dónde dirigirse ante un problema que confían en la ayuda de su jefe, que es más importante solucionar un problema, que encontrar un responsable, que antes de criticar a un compañero intentan siempre ponerse en su lugar. También indicaron que reciben reconocimientos y felicitaciones cuando realizan su trabajo de forma eficiente, que en la empresa se castiga la desobediencia al reglamento, que los jefes hacen sentir que ellos son los que mandan y siempre los jefes los mantienen informados sobre los cambios que se hacen en la empresa, que la habilidad de trabajar en equipo es una característica fundamental que debe tener un líder. También manifestaron que siempre intentan hacer lo necesario para evitar tensiones en los clientes y que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, que están motivados por que les gusta su trabajo.

Palabras clave: Relaciones interpersonales. Trabajo en equipo.

ABSTRACT

The present investigation was aimed at: Determine how interpersonal relationships influence teamwork at the Fargo Games SAC Casino Chiclayo -2017, he sample was equal to the population, the same one that consisted of 02 officials and 45 workers, The survey was used as a technique and as a tool a questionnaire of 40 questions applied to the 47 workers, the research is descriptive-correlational because the behavior of the workers and the way they influence teamwork were observed. The main findings were The majority of workers stated that there is communication in their work environment, that it is easy to express their opinions and that these are respected by the team, they feel they are working, part of a team that works towards a common goal and that in times of crisis are able to act quickly and are willing to accept challenges and challenges, who work together effectively, feel important to the team and trust their peers; that the correct thing is to know how to listen without interruptions when they are altered, that their bosses listen to their ideas and complaints, which helps generate good relations, they also know where to go before a problem that they trust in the help of their boss, that it is more important to solve a problem, that find a responsible, that before criticizing a partner always try to put himself in his place. They also indicated that they receive recognition and congratulations when they perform their work efficiently, that in the company the disobedience to the regulation is punished, hat the bosses make them feel that they are the ones that rule and always the bosses keep them informed about the changes that are made in the company, that the ability to work in a team is a fundamental characteristic that a leader must have. They also stated that they always try to do what is necessary to avoid tensions in the clients and that their functions and responsibilities are well defined, that they are motivated by the fact that they like their work.

Keywords: Interpersonal relationships. Teamwork.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

En el contexto Internacional

Carozzo (2015) En su artículo titulado “Trabajo en equipo y resultados organizativos en pequeñas empresas. El concepto de trabajo en equipo viene siendo estudiado a lo largo de los años. Se ha verificado que, de modo general, y considerando diversos sectores de la economía, el trabajo en equipo mejora los resultados organizativos de las empresas estudiadas. El trabajo en equipo es particularmente relevante porque el ambiente complejo y dinámico en que operan, demanda que las personas combinen sus habilidades en equipos para superar los desafíos diarios”.

Así mismo Toro (2015) nos dice que el trabajo en equipo es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos y su liderazgo, motivación y la colaboración en el desempeño para el logro de objetivos. También Gonzales (2015) en su tesis nos dice que existe satisfacción laboral y trabajo en equipo pero que aún hay que mejorar el trabajo en equipo ya que no existe una buena comunicación y hay que seguir trabajando para continuar mejorando la satisfacción laboral.

En las empresas peruanas se encuentran una gama de características que si bien pueden permanecer en el tiempo se diferencian de una organización a otra en función de su cultura organizacional y del estilo de liderazgo existente. Se ha determinado que el trabajo en equipo es el conjunto de estrategias que se usa para alcanzar metas propuestas porque permite la integración armónica de las funciones y actividades Dávila (2014). Vidangos (2017) encontró que las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa son saludables pero que existe un alto índice de rechazos. El clima laboral es regular y se tiene mayor deficiencia en condiciones de trabajo y liderazgo. Se puede concluir que tanto las relaciones interpersonales y el clima laboral son importantes en la gestión laboral.

En el contexto Nacional

Avalos, M y Quintanilla, L (2015). En su artículo titulado “Factores relevantes de gestión que influyen en la efectividad del trabajo en equipo la gestión de las personas se ha convertido en los últimos años en un factor nuclear dentro de la gestión de empresas. Como punto de partida, es importante que comprendamos que las empresas no es la sola suma de trabajadores y directivos; sino que es una unidad que diseña e implanta una

estrategia competitiva, por ello es de suma importancia conservar, fidelizar y garantizar un buen clima laboral a los trabajadores. En las organizaciones cada vez más gerentes se están dando cuenta que el preocuparse por el bienestar de sus trabajadores contribuye a su creatividad, motivación, productividad, trabajo en equipo; y que eso beneficia de manera integral a la organización”.

La operación de las máquinas tragamonedas se ha convertido durante las últimas décadas en una de las mayores fuentes de ingresos de los casinos modernos. El establecimiento e implementación de estrategias comerciales, rigurosos controles internos y análisis de la demanda son algunos de los elementos claves que resultan esenciales para garantizar la rentabilidad a largo plazo y el crecimiento del negocio. (Dechat 2013). Es necesario fomentar una cultura de paz basada en las relaciones interpersonales positivas donde el poder se emplea para empoderar a otros y efectuar cambios positivos para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores. Arias (2013). Pérez (2016) propuso un modelo de capacitación sobre liderazgo para mejorar las relaciones interpersonales lo que constituye en una herramienta fundamental para su aplicación en el futuro. Chávez (2017) se puede apreciar que la estrategia de intervención tendrá un impacto positivo en cuanto a la disminución de las conductas inadecuadas en los adolescentes se tuvo como objetivo elaborar una estrategia de inteligencia emocional, también se encontró que les cuesta preservar relaciones interpersonales entre sus compañeros de clase.

El desarrollo continuo de nuevas herramientas destinadas al análisis de rendimiento y rentabilidad de las máquinas, el constante avance de las tecnologías de la comunicación y su aplicación al entorno del casino, como así también el advenimiento de complejos sistemas de modelado y predicción del comportamiento de los jugadores destinados a optimizar la oferta de productos y servicios de la sala, requieren del profesional de la industria una sólida formación teórica.

En el contexto Local.

En el casino Fargo Games ubicado en la cuadra 6 de Pedro Ruíz y Balta de la ciudad de Chiclayo que viene funcionando desde el año 2008 donde se ofrece: diversión y entretenimiento, variedad de juegos, cuenta con shows en vivo y buffet los fines de semana, variedad de bebidas y bocaditos.

La estructura organizacional del casino como autoridad máxima existe un administrador dependen de él los técnicos, vigilantes, cajeros, operadores, azafatas, anfitrionas, limpieza y mantenimiento. Tienen como estilo de gestión establecido el funcionamiento de dos turnos para el administrador y es por eso que existe un administrador de día y uno de noche de quienes dependen todo el personal, para los cajeros, operadores, azafatas se estableció tres turnos y para los demás trabajadores (vigilante, limpieza, anfitrionas) se estableció dos turnos se observó que para contratar trabajadores se hace en forma empírica, vale decir que no se sigue procedimientos establecidos de allí que se toma como trabajador a personas sin experiencia a quienes tampoco se les capacita, encargándose al trabajador más antiguo dentro del área para que se responsabilice de capacitar, situación que entre otras cosas ha generado improvisación, relaciones interpersonales negativas, cada trabajador solo se limita a cumplir con sus tareas o funciones, no existe compromiso para el trabajo, se observa individualismo entre los trabajadores y las comunicaciones son deficientes, cerradas; esto ha conllevado que no se trabaje en equipo, lo que ha generado una deficiente atención al cliente y un descontento por parte del personal, ya que no se siente motivados.

1.2. Trabajos previos.

En el contexto internacional.

Espinosa (2014), en su tesis. “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón”. La Institución educativa Omaira Sánchez Garzón, nivel de primaria y secundaria, no es ajena en el análisis de las relaciones interpersonales que no resulten ser exitosas, armoniosas y eficientes, para así evidenciar la falta de percepción en relación de un rol de líderes y que le permita analizar su clima organizacional favorable que sea democrático y participativo, en la presente tesis se encontró que las relaciones interpersonales influyen en el clima organizacional.

González (2015), en su tesis. "Trabajo en equipo y satisfacción laboral", Los niveles de satisfacción en las personas que trabajan para distintas empresas varían en cada colaborador, el cual puede depender de distintos aspectos y de la perspectiva de las personas, aunque se encuentren con tareas iguales, el trabajo realizado en equipo y las áreas compartidas ayudan al cumplimiento de objetivos. Se determinó que en el equipo de

staff de Claro RD existe satisfacción laboral y trabajo en equipo, pero es necesario mejorar este último y uno de los puntos débiles lo constituye la comunicación entre las diferentes unidades que conforman todo el equipo ya que no todos poseen el mismo rango, por lo que es necesario poder establecer estrategias de comunicación asertiva e implementar distintas actividades de socialización, con el objetivo de dicha área, en la presente investigación se encontró que existe satisfacción laboral y trabajo en equipo pero como hay que trabajar en este último para continuar con la mejora de satisfacción laboral.

Beiza (2012), en su tesis. “Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional creación chaguaramos ii”, La investigación tiene como objetivo analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. La conclusión que se generó en cuanto a los indicadores y dimensiones correspondientes a las variables relaciones interpersonales y clima organizacional, es que los docentes no manejan las relaciones interpersonales como una herramienta que mejore y optimice el clima organizacional, es por ello que en el plantel se dificulta el trabajo en equipo y los docentes carecen de aspectos que estimulen un clima organizacional afable, tales como la disposición y motivación.

Pernía (2012). en su tesis. “Relaciones interpersonales en la función docente”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las relaciones interpersonales y la función docente de los educadores del Liceo Militar Jáuregui. Fue un trabajo desarrollado desde el enfoque cuantitativo, utilizando un método de investigación correlacional – descriptivo, la muestra fue de 38 docentes. Para hacer el análisis de los datos se empleó el programa estadístico SPSS versión 12.0, con el fin de realizar las pruebas correspondientes, y para su graficado, el programa Microsoft Office Excel 2007. Las relaciones interpersonales fueron estudiadas mediante tres dimensiones: inclusión, control y afecto las cuales reflejaron resultados inadecuados tanto en inclusión como en afecto y medianamente adecuados del control del liderazgo. La función docente fue estudiada a través de seis dimensiones: enseñanza-aprendizaje, actividades extracurriculares, orientación estudiantil, atención a la comunidad, actualizaciones

pedagógicas y por último las actividades de planeación y evaluación institucional las cuales reflejaron dificultades en el desarrollo de las mismas.

En el contexto nacional.

Solano (2017) en su tesis "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017". tuvo por objetivo general determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017, en ese sentido se plantea como hipótesis la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. Se tienen una investigación de tipo descriptivo y correlacional, donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 20 colaboradores. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir Hi: "Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017".

Dávila (2014), en su tesis. "Relación del trabajo en equipo con la cultura organizacional de los trabajadores de la unidad ejecutora n° 400. Ministerio de salud - Minsa. Tarapoto, periodo 2012 - 2013". El presente trabajo de investigación pretende determinar la relación entre el trabajo en equipo y la cultura organizacional. La cultura organizacional es el conjunto de creencias, valores, costumbres y prácticas que comparten los integrantes de una organización; que les proporciona a sus miembros una identidad organizativa, facilita el compromiso colectivo, fomenta la estabilidad del sistema social y proporciona las pautas de conducta y normas de las que sirven para alcanzar objetivos compartidos, en la presente investigación se ha determinado que el trabajo en equipo es el conjunto de estrategias, procedimientos y metodologías que usa un grupo humano para alcanzar las metas propuestas, y es importante porque permite la integración armónica de las funciones y actividades.

Zelada (2015), en su tesis. Burneo "clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la universidad nacional de Piura- 20 15". Este es un estudio no experimental, correlacional, que relaciona las variables del clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Oficina Central de Ejecución Presupuestaria (OCEP) de la Universidad Nacional de

Piura (UNP). El estudio se realizó aplicando un test de clima laboral que recoge las dimensiones propuestas por la teoría de Sonia Palma las cuales son la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Para medir el desempeño se aplicó una escala de calificación propuesta por la teoría de Medina Gómez, que comprende las siguientes dimensiones: cumplimiento de los objetivos y tareas, calidad del trabajo, conocimiento y dominio del trabajo, disciplina laboral, iniciativa, cooperación y trabajo en equipo, superación personal. Los instrumentos antes señalados se aplicaron a una población de 43 trabajadores, para el clima laboral y el cuestionario de desempeño laboral a los 5 jefes inmediatos de cada unidad de la OCEP de la UNP. Los resultados del estudio muestran un índice de correlación de 0.085 a un nivel de significancia de (Sig.>0.05) que nos permite desaprobamos la hipótesis general que proponía que existía una relación directa y significativa entre ambas variables.

Vidangos (2017), en su tesis. “Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de begsa empresa individual de responsabilidad limitada – puno periodo 2016”. El propósito del presente trabajo de investigación titulada “Análisis De Las Relaciones Interpersonales Y Clima Laboral De Begsa E.I.R.L. – Puno Periodo 2016”, surge motivado por el interés de investigar y analizar la manera en que se dan las relaciones interpersonales y el clima laboral en la empresa Begsa para posteriormente desarrollar lineamientos y estrategias que serán de gran utilidad para mejorar las relaciones interpersonales y clima laboral, a través de la implementación de nuevas técnicas de liderazgo, colaboración, condiciones laborales, satisfacción en el puesto de trabajo y relaciones interpersonales con la finalidad de conseguir un mejor rendimientos en todos los aspectos laborales. Luego de haber realizado la recolección de datos se procedió al análisis de los mismos y se llegó a las siguientes conclusiones: primero, las relaciones interpersonales que existen entre los colaboradores de la empresa Begsa son regularmente saludables desde el punto de vista de aceptación, pero por el contrario existe un alto índice de rechazos realizados en especial a personas específicas. Segundo, el clima laboral según la percepción general de los colaboradores de la empresa Begsa es regular representado por un 60% saludable de un 100% posible resultado que supera la media. También se encontró que el nivel de percepción más bajo es de 35% y el más alto 85%.

Arce (2013) en su tesis “El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la i.e. Manuel González Prada de Huari – 2013”. En el contexto mundial, nacional y local existe una marcada preocupación por mejorar el clima organizacional de las instituciones educativas a través de una mejora de las relaciones interpersonales con la finalidad de lograr los objetivos institucionales. Si en las organizaciones educativas existe un clima favorable y buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, mayores serán las posibilidades de que esta ofrezca un servicio de calidad a la población. Pero se observó que en las instituciones educativas de Huari tanto el clima como las relaciones interpersonales son deficientes. Esta situación dio lugar a la pregunta ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la Institución Educativa “Manuel González Prada” de Huari - 2013? Para responder se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales.

En el contexto local.

Arias (2013) en su tesis “Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012”. La presente investigación cualitativa con abordaje estudio de caso, tuvo como objetivos: Describir, caracterizar y comprender las relaciones interpersonales entre enfermeras quirúrgicas, los conflictos laborales y las estrategias de mejora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. La base conceptual estuvo fundamentada por Waldow (2008) Torralba (2005), Espinoza (1996) y Aragón (2013). Para recolectar los datos se utilizó la entrevista semi-estructurada a seis enfermeras del servicio de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, obtenidas por la técnica de saturación y redundancia. Se usó los criterios de rigor científico y los principios bioéticos. Se concluye que en las relaciones interpersonales de las enfermeras es imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionados por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder; se sugiere el fomento del desarrollo personal y la identidad profesional a través de estrategias de mejora como talleres de coaching, reuniones de camaradería, entre otros aspectos.

Pérez (2016) en su tesis “modelo de capacitación en liderazgo para mejorar las relaciones interpersonales en el personal que labora en el instituto de educación superior tecnológico público Enrique López Albújar Ferreñafe – 2016”. La investigación realizada lleva como título modelo de Capacitación en Liderazgo para mejorar las relaciones interpersonales en el personal que labora en el IEST Público Enrique López Albújar Ferreñafe- 2016, que luego de abordar la situación problemática se señaló como objetivo formular una propuesta específica, dirigido mejorar las relaciones interpersonales de la institución de Educación Superior indicada. La investigación recogió información de los docentes y administrativos que laboran en la institución correspondiente, haciendo un total de 35, tanto varones, como mujeres, quienes resolvieron el cuestionario sobre relaciones interpersonales, enfocada en tres dimensiones actitud personal, comunicación y desarrollo afectivo social. La investigación también tuvo su exigencia para lograr una sistematización de la información bibliográfica existentes relacionadas con las variables de estudio, con lo que se tuvo una base más para diseñar la propuesta; la información recogida con el cuestionario se procesó considerando cantidades absolutas y relativas, contrayendo tablas seguidas del análisis respectivo, al final se llegó a las conclusiones, señalando que la propuesta de un Modelo de Capacitación sobre Liderazgo se constituye en una herramienta fundamental para su aplicación en el futuro en el IEST Público Enrique López Albújar-Ferreñafe, previo el conocimiento y decisión del personal directivo, en la presente investigación se propuso un Modelo de Capacitación sobre Liderazgo para mejorar las relaciones interpersonales lo que constituye en una herramienta fundamental para su aplicación en el futuro.

Chávez (2017) “Estrategia de inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales en alumnos 4to grado de secundaria de la I.E.P. el nazareno-Chiclayo - 2015” La presente tuvo como objetivo general elaborar una estrategia de inteligencia emocional, sustentada en la dinámica del proceso para la mejorar las relaciones interpersonales en alumnos de 4to “A” grado de secundaria de La I.E.P “El Nazareno” de Chiclayo -2015;La investigación es de vital importancia para los directivos (director, tutores, coordinador, promotor, padres y alumnos).La muestra estuvo conformado por 30 estudiantes de sexo femenino y masculino, siendo la investigación de tipo mixto-propositivo. Los Instrumentos utilizados fueron, el test de Inteligencia emocional Adaptado por Nelly Ugarriza Chávez. Se utilizó el programa estadístico Spss. De acuerdo a los

resultados 43% de población investigada posee un nivel bajo en el componente interpersonal. Lo que refiere que les cuesta preservar relaciones satisfactorias, entre sus compañeros de clases. Se puede apreciar que la estrategia de intervención tendrá un impacto positivo en cuanto a la disminución de las conductas inadecuadas en los adolescentes, la evaluación de la propuesta los expertos valoraron la pertinencia, la presente investigación tuvo como objetivo general elaborar una estrategia de inteligencia emocional porque se encontró que les cuesta preservar relaciones satisfactorias para mejorar las relaciones interpersonales entre sus compañeros de clases.

Vásquez (2015) “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los integrantes del programa con VIH sida en el hospital regional docente las mercedes - Chiclayo. 2015”. La presente tesis se realizó con la finalidad de explicar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los integrantes del Programa con VIH sida en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo: 2015. Se ha considerado el tipo de investigación aplicada, teniendo como base un diseño explicativo, y la muestra constó de 40 trabajadores, con los cuales se trabajó aplicando los métodos y técnicas de la investigación cuantitativa y cualitativa. De los resultados obtenidos se puede deducir que en esta institución de salud pública existe deficiente clima laboral, por las inadecuadas relaciones interpersonales, bajo nivel de comunicación, alto índice de autoritarismo y bajo nivel de liderazgo en su centro de trabajo. Además, el inadecuado clima laboral, fomenta la no práctica de los valores corporativos, deficientes expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de los trabajadores en este programa de salud. Finalmente consideramos que el Área de Trabajo Social debería proponer programas eficaces de salud y seguridad en el lugar de trabajo para que puedan ayudar a salvar vidas de trabajadores al disminuir los riesgos y sus consecuencias. Los programas eficaces también pueden tener consecuencias positivas en la moral y la productividad de los trabajadores, la presente investigación se encontró que en la institución de salud pública existe deficiente clima laboral, por las inadecuadas relaciones interpersonales, bajo nivel de comunicación, alto índice de autoritarismo y bajo nivel de liderazgo en su centro de trabajo.

Panta (2015) en su tesis “análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo talentos de la ciudad de

Chiclayo”. Los problemas que presenta la educación en nuestro país actualmente son muchos, pero hay algunos que requieren una mayor atención por parte de los directores o personas de mayor jerarquía en las Instituciones Educativas. Hablar de un buen Desempeño Laboral por parte de los docentes, es hablar también del Clima Organizacional que se viva en las Instituciones Educativas, es decir, la plana docente trabajará adecuadamente siempre y cuando la organización se preocupe por el bienestar de ellos mismos, dándoles un buen trato, y además le permita desarrollar ventajas de crecimiento tanto personal como profesional. Por tanto, el objetivo de la investigación consistió en saber si existía relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la Plana docente del Consorcio Educativo “TALENTOS”. La investigación realizada demostró la falta de preocupación por las directoras para que exista un buen clima y que su plana docente se pueda desempeñar eficientemente; esto se pudo determinar a través de las encuestas y entrevistas que se utilizaron como métodos para recopilar información de los miembros de la organización.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Relaciones Interpersonales

López (2007) “El concepto de relaciones interpersonales se basa en el intercambio de señales verbales y no verbales que se realiza entre dos personas o más personas”. (pág. 24)

Suárez (2010) señala “interacción entre personas que lleva intrínseco un elemento fundamental, la aceptación personal y del otro” (p.27). Asegura que ambas actitudes se encuentran unidas y en la medida que un individuo es capaz de aceptarse a sí mismo puede aceptar a los que le rodean.

“La teoría de las relaciones interpersonales define como relaciones humanas a los contactos conscientes establecidos entre individuos y grupos, entre empleados y sus colegas, entre subordinados y sus jefes, entre los elementos de una sección y aquellos de otra” (Kinicki, 2003, p. 63).

Siordia, A (2010), señala que Elton Mayo, Roethlisberger, Whitehead fueron los principales partidarios y pioneros de las relaciones humanas, dichos

autores lograron a la luz el concepto de organización como un sistema social que comprende a los individuos, grupos informales, las relaciones entre grupos y la estructura formal. Este enfoque devolvió la importancia al personal dentro de la organización, aspecto que los tradicionalistas han subestimado,

Según Dalton (2007). “Relaciones Humanas estudian la interacción. Pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas”. Las relaciones humanas ayudaran a alcanzar sus metas personales y profesionales. Citado por Mamani 2012.

Mendoza (2007). Sostiene sobre las relaciones humanas, “cuando un individuo establece contacto con otro o con otros individuos, en ese momento nace la relación humana”. Citado por Mamani 2012.

Chiavenato, (1999). Que “la comunicación implica transferencia de información y significados de una persona a otra; es el proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra. Así mismo sostiene que “es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores. La comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos” (p.65). Citado por Mamani 2012.

Bizquera (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Fernández (2003), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

1.3.2. Teoría de relaciones interpersonales:

Teoría de la penetración social (tps): Realizada por Altman y Taylor. En resumen, estas premisas mencionan que existen ciertos niveles en las relaciones humanas y éstas evolucionan primeramente de relaciones íntimas a no íntimas, durante este proceso de evolución pasan por un desarrollo sistemático y predecible que posteriormente va a dar resultado a la despenetración o la disolución de dicha relación. De acuerdo con Altman y Taylor, “las relaciones no íntimas progresan hacia la intimidad gracias a la auto revelación” (1973).

1.3.3. Comunicación:

Según Harold Laswell (1948). Es un modelo básicamente descriptivo cuya finalidad es establecer los ámbitos de análisis de los actos comunicativos los cuáles podían ser descriptos a partir de responder 5 interrogantes: ¿(1) Quién dice (2) Qué, en (3) ¿Qué Canal, (4) a Quién y con (5) Qué Efecto? y cada una tiene su propio significado u objetivo en el modelo.

¿Quién dice? (Análisis del control) Factores que inician y guían el acto de comunicación (comunicador). Emisor: el emisor es la persona que se encarga de emitir el mensaje.

¿Qué dice? (Análisis de contenido) -Los contenidos del mensaje. Mensaje: Lo que dice y expresa el emisor.

¿Por qué canal? (Análisis de los medios) - la radio, la prensa, las películas y otros canales Canal: Es el medio físico por el cual se envía el mensaje.

¿A quién dice? (Análisis de la audiencia) - personas a las que llegan los medios. Receptor: Es aquel que recibe el mensaje del emisor.

¿Con qué efecto? (Análisis de los efectos) - impacto sobre las audiencias. Efecto: que es lo que quiere que el Emisor capte o entienda.

La teoría de Laswell considera que cuando se pretende llegar con un mensaje a una gran cantidad de personas, se debe tener muy claro quién va a codificar ese mensaje, cuáles son sus intenciones (el por qué y el para qué).

Teoría de las Necesidades de Maslow (1954): La teoría de la autorrealización de Maslow se sitúa dentro del holismo y la psicología humanista y parte de la idea de que el

hombre es un todo integrado y organizado, sin partes diferenciadas. Maslow llevó a cabo una crítica a las teorías sobre la motivación de Freud y Hull. Según Maslow, el modelo de Freud sólo describe los comportamientos neuróticos de sujetos que no toleran las frustraciones, mientras que la teoría de Hull trata exclusivamente de organismos movidos por una situación de déficit. La jerarquía de necesidades humanas ordenadas según la fuerza (las fisiológicas son las que tienen más fuerza o "dominancia" y las de autorrealización tienen menos fuerza) son las siguientes: necesidades fisiológicas, necesidades de protección, necesidad de amor y pertenencia, necesidad de estima y, por último, necesidad de autorrealización.

Teoría De Douglas Mc Gregor (1964). ¿Cuál es la pregunta que se formula Douglas Mc Gregor? Para Mc Gregor las organizaciones funcionan en base a los supuestos que tienen los gerentes respecto del comportamiento humano de su personal. Algunas de las características de los gerentes se orientan a establecer dirección a través del criterio de unidad de mando (ver Henry Fayol) con una supervisión más bien estricta (Taylor y también Fayol).

Bajo el modelo de Teoría X ha prevalecido por mucho tiempo y ha sido bajo muchas situaciones muy efectivo en tiempos pasados, pudiendo explicar el comportamiento humano de solamente algunas personas que son miembros de organizaciones. De todas maneras, no es fácil la transición de un modelo X a un modelo Y donde el personal se caracteriza por mayor grado de autonomía al tener los gerentes supuestos básicos muy distintos de los que se han mencionado más arriba. Un punto muy importante para Mc Gregor radica en la existencia y forma de operar de los grupos staff. En la medida que los grupos staff se orienten a prestar servicios a todos los niveles gerenciales (en oposición a estar al servicio de la dirección superior de la empresa). Desafortunadamente la mayor parte de las veces las funciones staff – y sus respectivos miembros – prefieren responder y relacionarse directamente con la cúspide organizacional y no proporcionan servicios a otros; cuando excepcionalmente se relacionan con otras unidades de línea lo hacen bajo las prácticas de la Teoría X como auditores, controladores o inspectores. Mc Gregor sugiere que además existen otros mecanismos a los cuales la organización puede llegar a acudir con el propósito de transformar a la empresa de X a Y, como por ejemplo lo son las evaluaciones de personal, los sistemas de promoción, el entrenamiento y capacitación, entre otros. Teoría Y: Los postulados de la Teoría Y se

caracterizan por tener estos supuestos básicos: La mayor parte de las personas no tienen desinterés en trabajar; dependiendo de las condiciones pueden ver el trabajo como una fuente de satisfacción o de castigo para alcanzar niveles altos de productividad de los participantes organizacionales, los gerentes deben fortalecer su relación con los subordinados teniendo en cuenta las distintas necesidades de éstos, dando incentivos de distinta índole además de los incentivos económicos. Son muy pocas las personas que dentro de una organización alcanzan niveles de productividad cercanos a los de su real potencial.

1.3.4. Saber Escuchar

Goleman (2007). En sus investigaciones sobre la Inteligencia Emocional, Goleman identificó El arte de saber escuchar entre las principales habilidades de las personas con altos niveles de inteligencia emocional. La considera como la primera de las aptitudes que determinan el manejo de las relaciones, lo que posibilita comprender a los demás, en lo que se incluye percibir sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones.

1.3.5. Proactividad:

Covey (2007). Ser proactivo significa que, como seres humanos, somos responsables de nuestras vidas. Nuestra conducta es una función de nuestras decisiones, no de nuestras condiciones. Podemos subordinar los sentimientos a los valores. Tenemos la iniciativa y la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan. Reactividad = Estímulo y respuesta inmediata (como animales irracionales) Proactividad = Estímulo, espacio para elegir y respuesta basada en nuestros valores.

1.3.6. Asertividad:

Covey (2007). en su libro de los 7 Hábitos de las Personas Altamente Efectiva, describe a la asertividad como una forma de vida que se hace un hábito profundo, dicho término insertado en el primer hábito ; el ser proactivo, el ser responsable de nuestro propio destino y de nuestras respuestas ante cualquier estímulo de éxito o fracaso que nos plantee el medio, la asertividad hace que los estímulos que nos llegan sean los que exactamente nos fueron enviados ; y hace que enviemos aquellos mensajes que en realidad queremos mandar y que esencializan nuestro respeto y el de los demás. La asertividad es la

herramienta para acertar en la relación humana, donde no hay ganadores y perdedores, hay solo seres que se relacionan en un ámbito de profundo respeto, hay una relación personal de ganar - ganar, tal cual el cuarto hábito en el modelo de Covey, en donde solo se gana en una relación solo y a condición de que la otra parte también gane.

1.3.7. Empatía:

Covey (2007). La empatía “primero trata de entender al otro, después trata de hacer que te entiendan a ti”. La empatía supone que entramos en el mundo del otro y vemos las cosas desde su punto de vista, sentimos sus sentimientos y oímos lo que el otro oye. La empatía no supone tampoco simpatía. La simpatía implica una valoración positiva del otro, mientras que la empatía no presupone valoración alguna del otro. La empatía tampoco se debe de confundir con la bondad. Los buenos timadores se caracterizan por tener una empatía muy desarrollada. La inteligencia interpersonal (al igual que todas las demás inteligencias) es una capacidad que se puede usar para el bien o para el mal. Por tanto, la empatía si presupone una suspensión temporal de mi propio mundo, de mi propia manera de ver las cosas.

1.3.8. Trabajo En Equipo

Para Katzenbach (citado por Valencia 2006) el trabajo en equipo es "el proceso en que los miembros del grupo entienden las metas del mismo y está comprometidos a alcanzarlos". Citado por Dávila (2014).

Para Schermerton (citado por Valencia 2006) el trabajo en equipo es "el proceso de trabajo conjunto de las personas para lograr un objetivo común". Citado por Dávila, E. 2014.

Según Tarazona (2007:6) el trabajo en equipo "se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas". Citado por Dávila, E. 2014.

El trabajo en equipo. (Desde la perspectiva de Jean Piaget) Se piensa En función de una realidad común. Se piensa en función de todos y no sólo de sí mismo. Se ejercita el

hábito de ubicarse en el punto de vista de los otros. Es una fuente de reglas para el pensamiento. El trabajo en equipo desarrolla la independencia intelectual de sus miembros. Se da intercambios y discusiones, control mutuo y reciprocidad. Gozan del beneficio de la crítica mutua y del aprendizaje. Equilibrio entre el trabajo personal y el control mutuo.

Según Riquelme (2011) “el trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general. Este grupo de personas, debe ser organizado y cada uno debe tener una tarea y una responsabilidad específica y bien definida. Pero al mismo tiempo debe haber un líder que haya sido aceptado por todos y sea capaz de guiar al grupo hacia el cumplimiento de los objetivos trazados, respetando ciertas reglas, que harán que alcancen el éxito. Por otro lado, esto trae ventajas y desventajas, ya que algunas de las veces se logra una integración de metas específicas en una meta en común, prevalece el respeto por los demás y la tolerancia.

1.3.9. Etapas Del Trabajo En Equipo:

Según Koontz-Weirich (2004). “No existen reglas precisas para la formación de equipos eficaces. No obstante, se ha comprobado la utilidad de determinadas disposiciones...”. Entre las recomendaciones que plantean están las siguientes : Los miembros del equipo deben estar convencidos de la importancia y del propósito del equipo ; Se les debe seleccionar de acuerdo con las habilidades requeridas para el cumplimiento del propósito ; Un equipo debe contener la mezcla exacta de habilidades funcionales o técnicas, así como para la solución de problemas y toma de decisiones y, por supuesto, para las relaciones interpersonales ; Deben normarse con reglas de conducta grupal como : asistencia regular a las reuniones, confidencialidad, discusiones basadas en hechos y contribuciones de todos los miembros ; Deben identificarse las metas y tareas requeridas desde la misma etapa de formación del equipo ; Finalmente, los miembros deben alentarse entre sí por medio de reconocimientos, retroalimentación positiva y premios.

1.3.10. Liderazgo: Chiavenato, Idalberto (1994), Destaca lo siguiente:” Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”. Cabe señalar que, aunque el liderazgo guarda una gran relación con las actividades administrativas y el primero es muy importante para la segunda, el concepto de liderazgo

no es igual al de administración. Warren Bennis, al escribir sobre el liderazgo, a efecto de exagerar la diferencia, ha dicho que la mayor parte de las organizaciones están sobre administradas y sub-lideradas. Una persona quizás sea un gerente eficaz (buen planificador y administrador) justo y organizado, pero carente de las habilidades del líder para motivar. Otras personas tal vez sean líderes eficaces – con habilidad para desatar el entusiasmo y la devolución –, pero carente de las habilidades administrativas para canalizar la energía que desatan en otros. Ante los desafíos del compromiso dinámico del mundo actual de las organizaciones, muchas de ellas están apreciando más a los gerentes que también tiene habilidades de líderes. A medida que cambian las condiciones y las personas, cambian los estilos de liderazgo. Actualmente la gente y las empresas buscan nuevos tipos de líderes que le ayuden a lograr sus metas. Una cosa es cierta, nadie puede predecir qué habilidades especiales van a necesitar nuestros líderes en el futuro. Podemos hacer solo conjeturas probables. Los líderes necesitan saber cómo se utilizan las nuevas tecnologías; cómo pensar para poder analizar y sintetizar eficazmente la información que están recibiendo, a pesar de la nueva tecnología, su dedicación debe seguir enfocada en el individuo. Sabrán que los líderes dirigen gente, no cosas, números o proyectos. Tendrán que ser capaces de suministrar lo que la gente quiera con el fin de motivar a quienes están dirigiendo. Tendrán que desarrollar su capacidad de escuchar para describir lo que la gente desea. Y serán capaces de desarrollar su capacidad de proyectar, tanto a corto como a largo plazo, para conservar un margen de competencia.

1.3.11. Concentración En La Tarea:

(Morilla 2002). Parece que hay cierto acuerdo entre los especialistas en la existencia de diferencias individuales en cuanto a las capacidades atencionales (estilos atencionales), aceptándose bases biológicas y genéticas. Pero nosotros apuntamos la más abordable desde la faceta del entrenador; lógicamente nos referimos al factor aprendizaje, que indudablemente media entre una situación de partida y otra en continua progresión. El componente principal de la concentración es la capacidad de focalizar la atención sobre la tarea que se está desarrollando y no distraerse por estímulos internos o externos irrelevantes. La concentración implica focalización y no el pretender provocar una atención intensa sobre una actividad (por ejemplo: la secretaria que se concentra excesivamente en las teclas del ordenador tras algunos errores; posiblemente perderá velocidad).

1.3.12. Manejo De Conflictos:

Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles. Puede existir o no una Expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan” (Suárez Marines1996)

“Todo conflicto es fundamentalmente contradicción, discrepancia e incompatibilidad.” (Aisenson Kogan).

“Cada vez que ocurren actividades incompatibles” (Deutsch); “Las acciones o creencias de uno o más miembros de un grupo son inaceptables – y por lo tanto resistidas – por uno o más miembros de otro grupo” (Forsyth);” divergencia percibida de intereses o creencias, que hace que las aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser alcanzadas satisfactoriamente”.

“El conflicto es el proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta de forma negativa sus intereses” (J. A. Walls, Jr.)

En un sentido más restringido del término, que plantea que el problema del conflicto no se encuentra en el conflicto mismo, sino en las creencias de las personas. “Las creencias son muy difíciles de erradicar o alterar. A menudo las personas prefieren mantener una creencia y no aceptar la evidencia de sus sentidos. El conflicto surge cuando un sistema de creencias cree que los valores que de él se desprenden deben ser aplicados en todas partes, y adopta como misión que esto suceda”.

1.4. Formulación del problema.

¿Cómo las relaciones interpersonales influyen en el trabajo en equipo en el casino Fargo Games SAC? Chiclayo 2017?

1.5. Justificación del estudio.

El análisis de las relaciones interpersonales, es fundamental para conocer cómo se da el trabajo en equipo en el casino Fargo Games SAC Chiclayo, esto permitirá conocer cómo se relacionan las relaciones interpersonales con el trabajo en equipo y así sugerir una propuesta de mejora, lo que beneficiará a los trabajadores del casino y a la empresa.

1.5.1. Relevancia teórica:

El estudio de las relaciones interpersonales es un aspecto importante en todas las organizaciones sean estas públicas o privadas, pues se logrará identificar los problemas y se buscará la mejora de manera que el trabajo en equipo sea del más alto nivel basado en la existencia de liderazgo, que permita el manejo de los conflictos entre los trabajadores, en donde se dé una buena comunicación, Proactividad, asertividad y empatía en el momento de ejecutar las tareas, de manera que exista una convivencia, que permita el desarrollo de las personas y la productividad organizacional. Para lo cual utilizamos el conocimiento existente de la teoría de relaciones interpersonales Fernández (2003) y la teoría de trabajo en equipo Riquelme (2011) para mejorar las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

1.5.2. Relevancia Metodológica:

Se determinará la relación existente entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en el casino Fargo Games SAC. De Chiclayo, para lo cual se realizará un estudio de tipo descriptivo - correlacional con diseño no experimental, se utilizará como instrumento la encuesta, un cuestionario de 40 preguntas aplicado a la muestra establecida, se analizarán los resultados obtenidos, los cuales permitirán proponer recomendaciones y de esta forma mejorar las relaciones entre los trabajadores.

1.5.3. Relevancia social:

La presente investigación permitirá conocer las relaciones interpersonales en el casino, con el fin de mejorar el trabajo en equipo, de manera que cada uno de los trabajadores de la empresa, comprenda el valor de trabajar juntos, considerando que las relaciones interpersonales con sus compañeros y clientes deben ser oportunas, dinámicas y libres de riesgo; así todo lo que el cliente perciba lo expresará y permitirá aumentar la confianza y satisfacción con el servicio que se le brinda, todo esto beneficiara al casino y a los trabajadores.

1.6. Hipótesis.

Hi: Las relaciones interpersonales influyen en el trabajo en equipo en el casino Fargo Games SAC de Chiclayo 2017.

H0: Las relaciones interpersonales no influyen en el trabajo en equipo en el casino Fargo Games SAC de Chiclayo 2017.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017.

1.7.2. Objetivos específicos.

Analizar el nivel de las relaciones interpersonales en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017.

Diagnosticar el nivel de trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017.

Establecer el grado de influencia de las relaciones interpersonales en el trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017.

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

2.1.1. Tipo

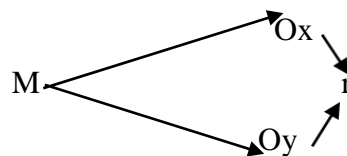
Descriptiva-correlacional.

Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pag.24)

Correlacional: Según Tamayo y Tamayo (1999), se refiere al “grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables. Esto significa que, ven si estas dos a mas variables están o no relacionadas, es decir, si una explica a las otras o viceversa.

2.1.2. Diseño

Según el autor (Santa Palella y feliberto Martins (2010)), define: El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación especifica si no que se observa las que existen. (pag.87)



Dónde:

M = es la muestra

Ox = indica las observaciones de la variable independiente.

Oy = indica las observaciones de la variable dependiente.

r = es la posible relación entre las variables.

2.2. Variables, operacionalización.

2.2.1. Variables

Tabla 1

Variables

Relaciones interpersonales.	Definición Conceptual Bizquera (2003) Relaciones interpersonales: es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.
--------------------------------	--

Trabajo en equipo.	Definición Conceptual Gómez y Acosta (2003) Trabajo en equipo: es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas.
--------------------	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS INSTRUMENTOS	
Variable Independiente: Saber escuchar Relaciones interpersonales	Comunicación	Claridad	¿Está usted de acuerdo con la comunicación que se da en su ambiente de trabajo?	Encuesta	Cuestionario
		Sencillez	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?		
	Saber escuchar	Atención	¿Los miembros del equipo respetan el derecho de los demás para compartir opiniones diversas?		
		Concentración	¿Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios?		
	Pro actividad	Positivo	¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva?		
		Entusiasmo	¿Creo que si se le preguntara a cualquiera de mis compañeros de trabajo le dirá que soy un miembro importante para el equipo?		
	Actitud positiva				

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3
Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS INSTRUMENTOS	
Variable Dependiente: Trabajo en equipo	Asertividad	Carácter	¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo?	Encuesta	Cuestionario
		Seguridad	¿Sé a dónde dirigirme cuando tengo un problema?		
	Empatía	Comprensión	¿Recibo algún reconocimiento o felicitación cuando realizo en forma eficiente mi trabajo?		
		Solidaridad	¿Antes de criticar a tu compañero de trabajo intentas imaginar cómo te sentirás si estuvieras en su lugar?		
	Liderazgo	Democrático	¿Ciento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta en común?		
		Comprometido	¿Tu jefe hace sentir siempre a su personal que él es el que manda?		
	Concentración en la tarea	Disciplina	¿Tus funciones y responsabilidades están bien definidas?		
		Dedicación	¿Está motivado y te gusta el trabajo que desarrollas?		
	Manejo de conflictos	Negociación	¿Intento hacer lo que sea necesario para evitar tensiones innecesarias en los clientes cuando solicitan un pedido?		
		Actitud positiva	¿En ocasiones dejo que otros asuman la responsabilidad de resolver el problema en el trabajo?		

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

Población. Estuvo conformada por 2 funcionarios y 45 trabajadores.

Muestra. Dado que la población fue pequeña, se decidió usar el método de muestreo por conveniencia, consecuentemente la muestra fue igual a la población, quedando constituida de la siguiente manera: 2 funcionarios. 45 trabajadores.

Tabla 1. Población

Descripción	Cantidad
Funcionarios	02
trabajadores	45
Total	47

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

Encuesta

“Para la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta relacionada al tema que queremos estudiar. García (1993). La encuesta es una técnica que sirve para la recopilación de la información a través de preguntas con varias alternativas”. Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, encuestas. La Encuesta se usó para recoger información de las variables relaciones interpersonales y trabajo en equipo, se aplicó la encuesta a todos los trabajadores de casino Fargo Games SAC de la ciudad de Chiclayo 2017.

Instrumentos:

El instrumento que se aplicó fue un cuestionario elaborado con una serie de 40 afirmaciones o suposiciones en escala Likert compuesto por 4 niveles de respuesta. Una vez elaborado el cuestionario acorde a los indicadores de la investigación, luego fueron validados por tres expertos en el tema. El mismo que fue de 40 preguntas, las cuales fueron 20 para la variable independiente y 20 para la variable dependiente.

Procedimiento:

Se partirá de los objetivos de la investigación, Selección de la población y muestra. Se eligieron las técnicas e instrumentos el diseño y utilización de instrumentos de recolección de datos se recopiló la información se hizo la verificación y tabulación de la información se realizó el procesamiento de la información el análisis de la información y la interpretación de la información.

2.5. Métodos de análisis de datos

El tratamiento y el procesamiento de datos, luego de la revisión clasificada se realizaron en forma mecánica. Para lo cual utilizamos el formato del programa Excel XP. Para el análisis de la información usamos las técnicas estadísticas de: Cuadro de frecuencias, gráficos y el análisis porcentual, posteriormente se hizo la interpretación y análisis teniendo en cuenta los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

2.6. Aspectos éticos

Rebolledo (2012), Cabe resaltar la presente investigación se cumplió todas las teorías científicas, aspectos metodológicos, así como se obtuvo la veracidad de los resultados. Se respetó las propiedades de los actores y la participación de las personas que brindaron información para el desarrollo de la investigación. La presente investigación realizada con los principios éticos y morales considerados en la teoría y metodología: son los resultados del trabajo realizado.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Análisis de la encuesta: En este capítulo se procesó la información obtenida con la encuesta aplicada a la muestra de estudio, así mismo se realizó la interpretación correspondiente.

Tabla 1.

Comunicación que se da en su ambiente de trabajo

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	8	17%
Casi siempre	20	43%
Alguna veces	15	32%
Nunca	4	9%
Total	47	100%

Elaboración propia

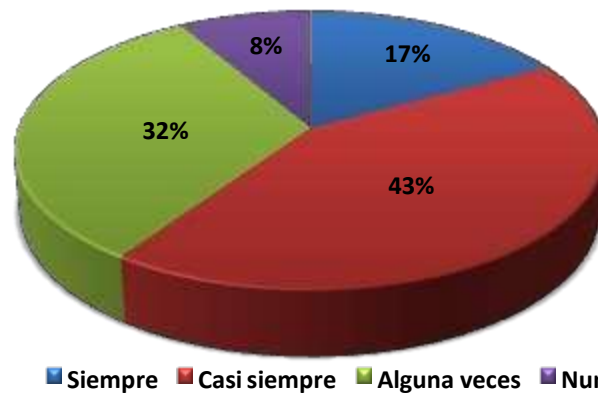


Figura 1: Comunicación que se da en su ambiente de trabajo

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 43% expresaron que casi siempre están de acuerdo con la comunicación que se da en su ambiente de trabajo, el 32% que algunas veces, el 17% que siempre y el 9% que nunca. La mayoría de los trabajadores indicaron que están de acuerdo con la comunicación que se da en su ambiente de trabajo y que esta influye en el trabajo en equipo.

Tabla 2.

Comunicación interna correcta dentro de área de trabajo

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	5	11%
Casi siempre	18	38%
Alguna veces	20	43%
Nunca	4	9%
Total	47	100%

Elaboración propia

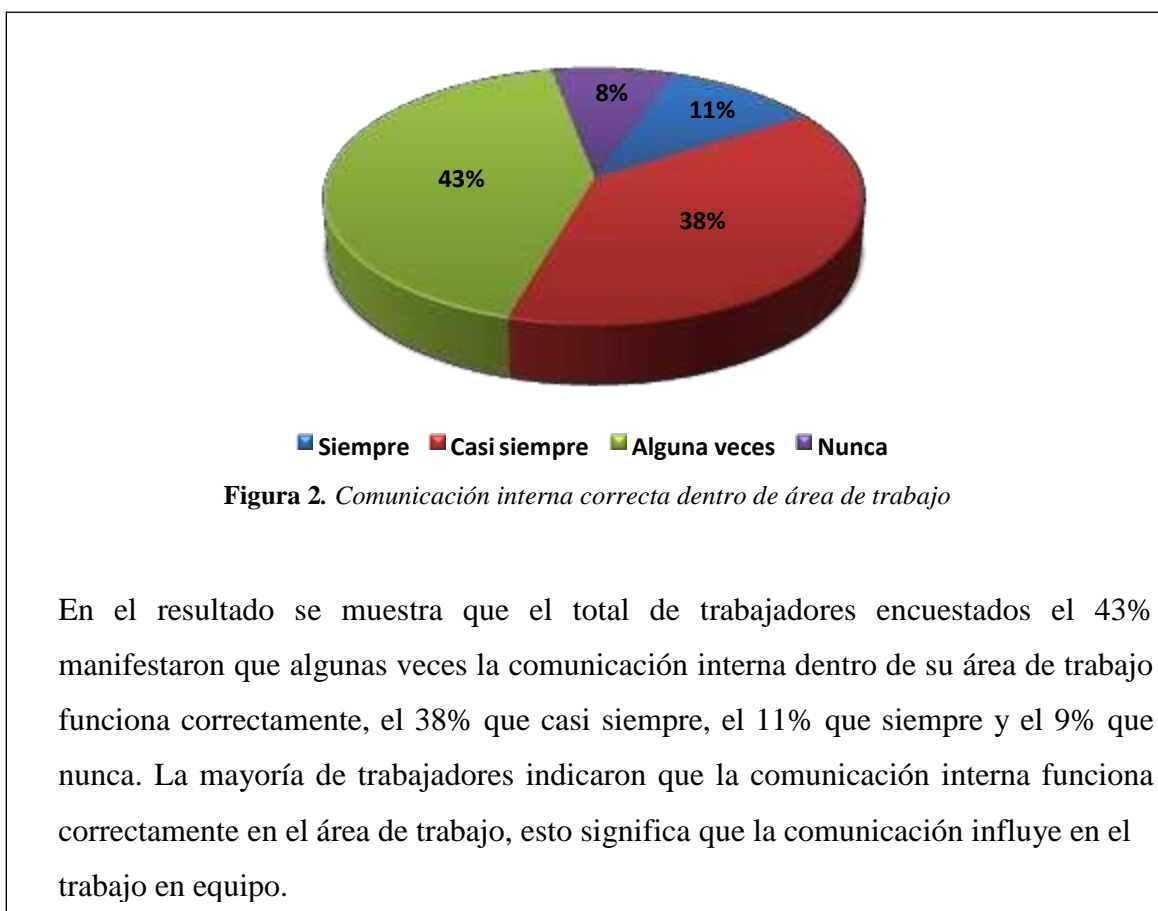


Tabla 3.

Expresar opiniones en su grupo de trabajo

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	12	25%
Casi siempre	16	34%
Alguna veces	13	28%
Nunca	6	13%
Total	47	100%

Elaboración propia

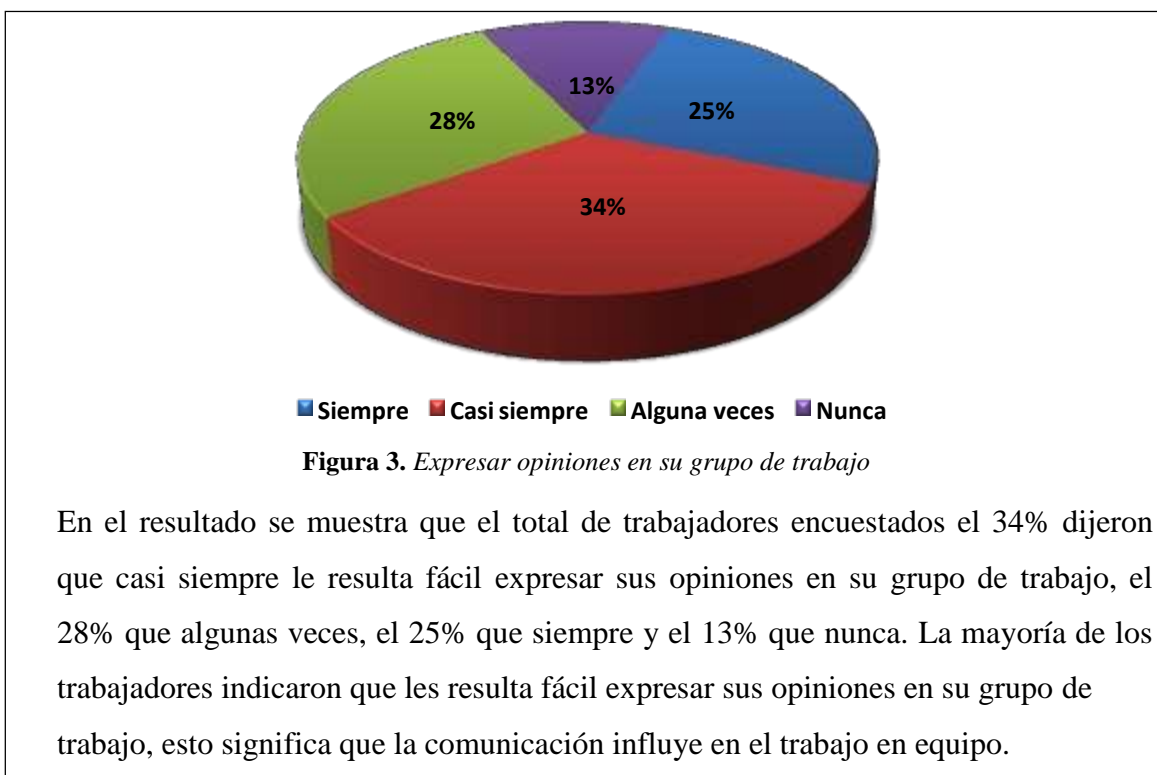


Tabla 4.

Los miembros del equipo respetan el derecho de los demás

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	11	24%
Casi siempre	24	51%
Alguna veces	10	21%
Nunca	2	4%
Total	47	100%

Elaboración propia

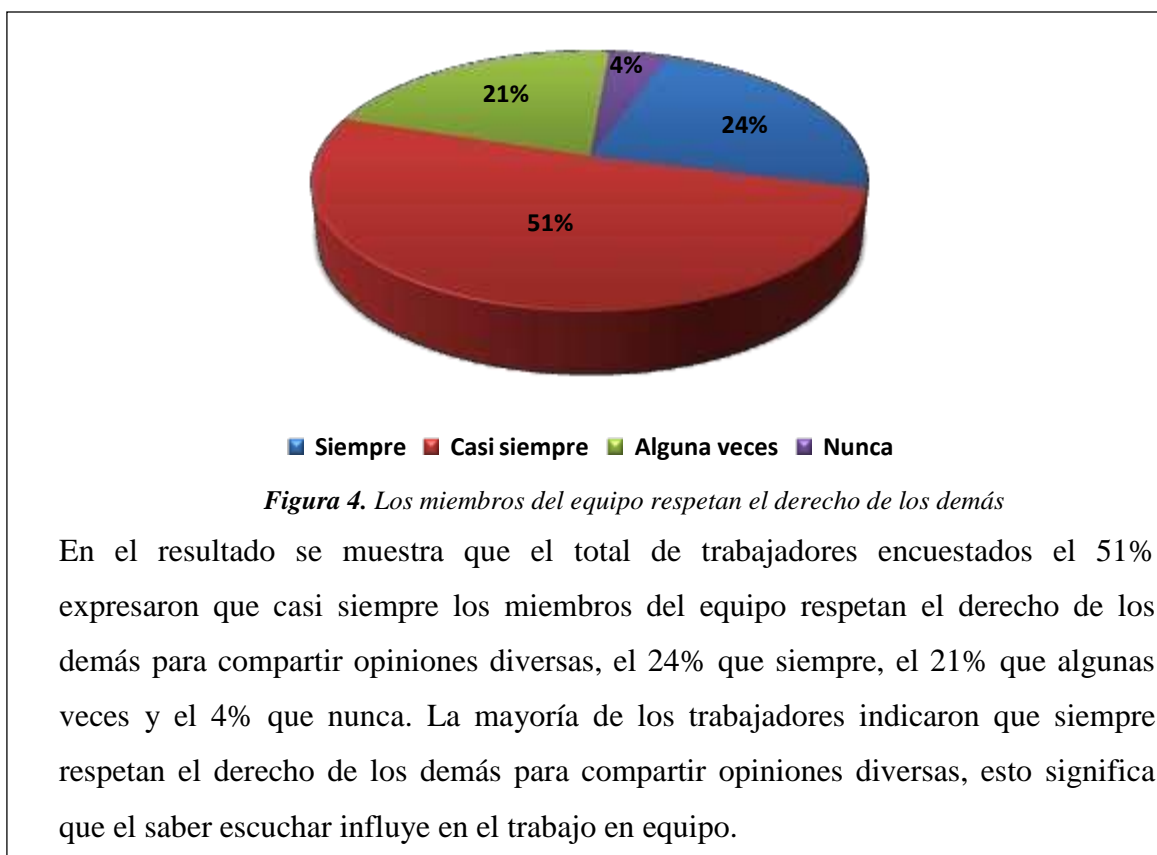
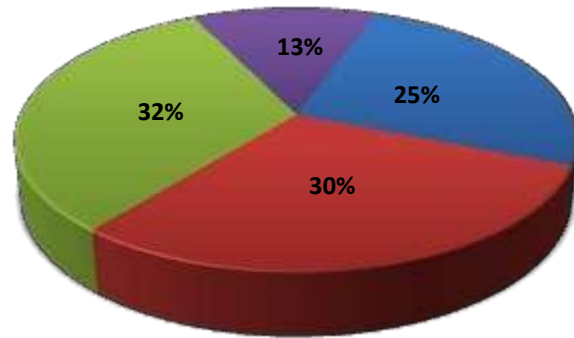


Tabla 5.

Jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	12	25%
Casi siempre	14	30%
Alguna veces	15	32%
Nunca	6	13%
Total	47	100%

Elaboración propia



■ Siempre ■ Casi siempre ■ Alguna veces ■ Nunca

Figura 5. *Jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios*

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 32% manifestaron que algunas veces sus jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios, el 30% que casi siempre, el 25% que siempre y el 13% que nunca. La mayoría de los trabajadores indicaron que sus jefes y compañeros escuchan sus ideas y comentarios, esto significa que el saber escuchar influye en el trabajo en equipo.

Tabla 6.

Nivel de escuchar a compañeros hasta que descargue toda la presión

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	27	56%
Casi siempre	14	29%
Alguna veces	3	6%
Nunca	4	9%
Total	48	100%

Elaboración propia

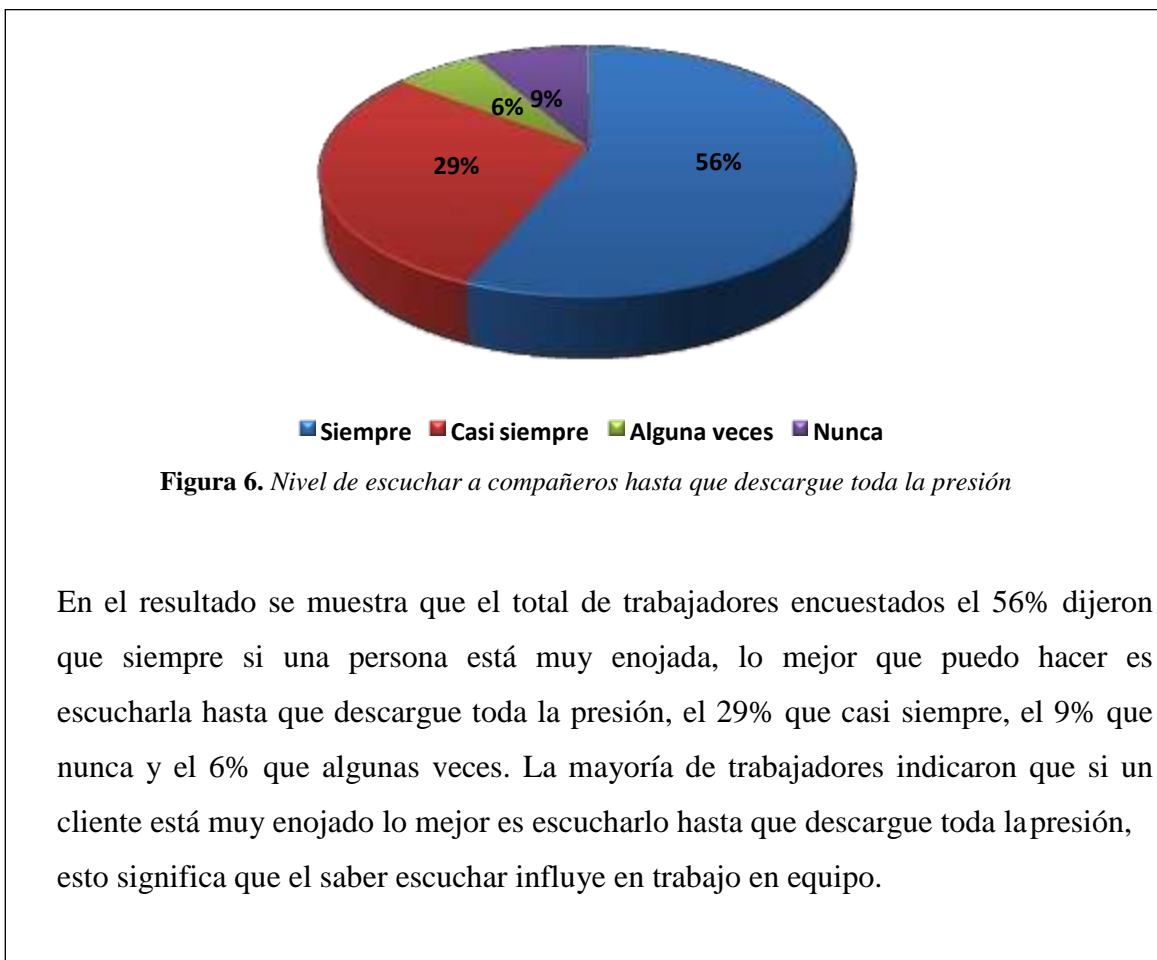


Figura 6. *Nivel de escuchar a compañeros hasta que descargue toda la presión*

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 56% dijeron que siempre si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer es escucharla hasta que descargue toda la presión, el 29% que casi siempre, el 9% que nunca y el 6% que algunas veces. La mayoría de trabajadores indicaron que si un cliente está muy enojado lo mejor es escucharlo hasta que descargue toda la presión, esto significa que el saber escuchar influye en trabajo en equipo.

Tabla 7.

Nivel de escuchar sin interrumpir

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	17	36%
Casi siempre	19	40%
Alguna veces	7	15%
Nunca	4	9%
Total	47	100%

Elaboración propia

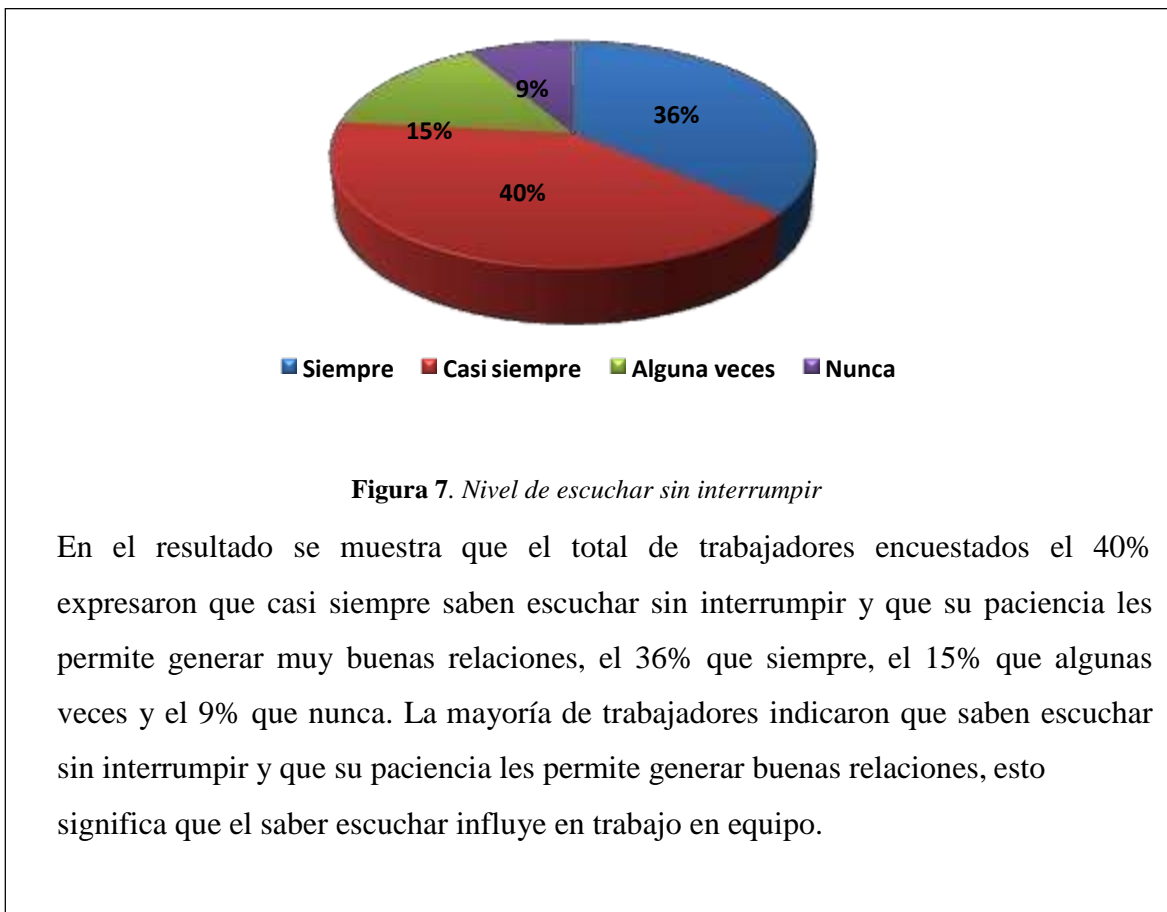


Figura 7. *Nivel de escuchar sin interrumpir*

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 40% expresaron que casi siempre saben escuchar sin interrumpir y que su paciencia les permite generar muy buenas relaciones, el 36% que siempre, el 15% que algunas veces y el 9% que nunca. La mayoría de trabajadores indicaron que saben escuchar sin interrumpir y que su paciencia les permite generar buenas relaciones, esto significa que el saber escuchar influye en trabajo en equipo.

Tabla 8.

Nivel de atención del jefe cuando tiene alguna queja

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	14	30%
Casi siempre	15	32%
Alguna veces	12	25%
Nunca	6	13%
Total	47	100%

Elaboración propia

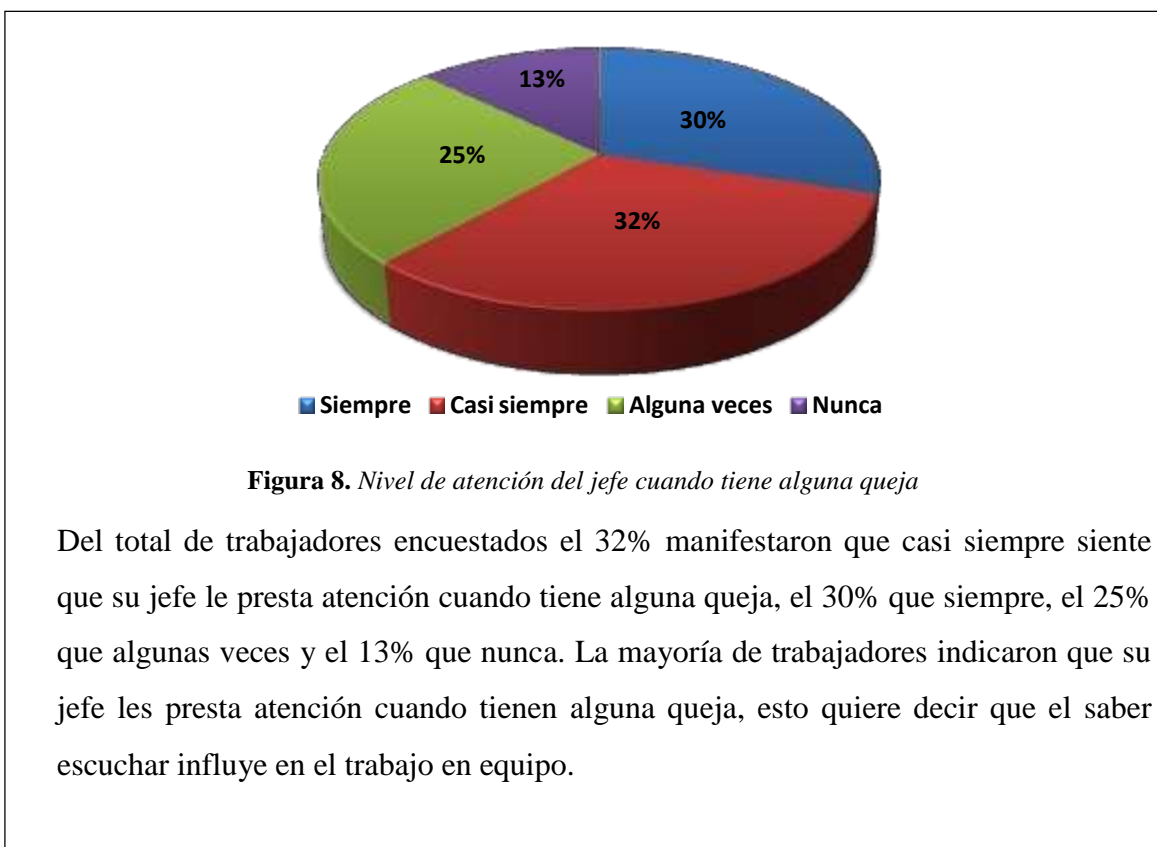


Tabla 9.

Nivel de trabajo efectivo entre mis compañeros y yo

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	10	21%
Casi siempre	13	28%
Alguna veces	16	34%
Nunca	8	17%
Total	47	100%

Elaboración propia

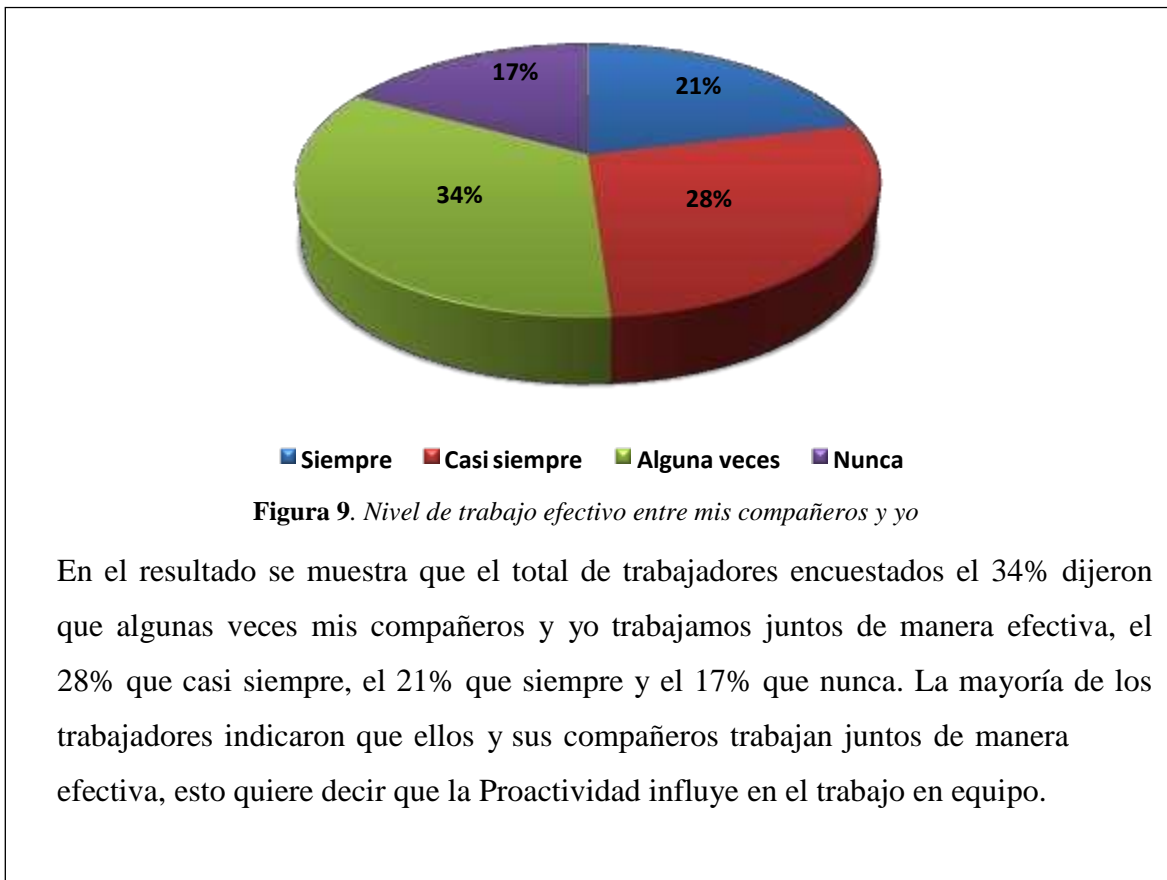
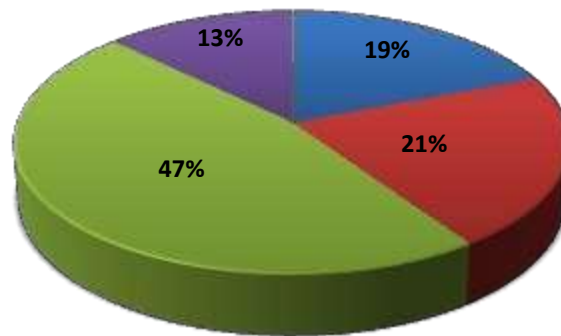


Tabla 10.

Nivel de confianza entre mis compañeros de trabajo

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	9	19%
Casi siempre	10	21%
Alguna veces	22	47%
Nunca	6	13%
Total	47	100%

Elaboración propia



■ Siempre ■ Casi siempre ■ Alguna veces ■ Nunca

Figura 10. Nivel de confianza entre mis compañeros de trabajo

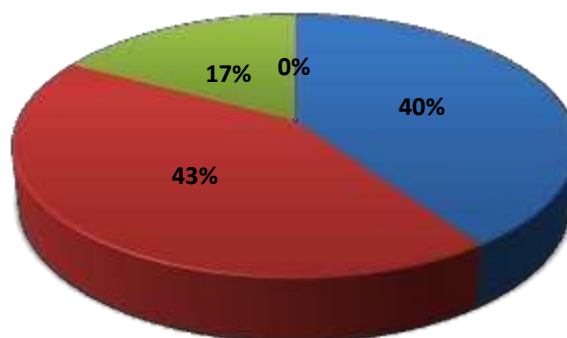
En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 47% expresaron que algunas veces puedo confiar en mis compañeros de trabajo, el 21% que casi siempre, el 19% que siempre y el 13% que nunca. La mayoría de los trabajadores indicaron que pueden confiar en sus compañeros de trabajo, esto significa que la asertividad influye en el trabajo en equipo.

Tabla 11.

Sé a dónde dirigirme cuando tengo un problema

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	19	40%
Casi siempre	20	43%
Alguna veces	8	17%
Nunca	0	0%
Total	47	100%

Elaboración propia



■ Siempre ■ Casi siempre ■ Alguna veces ■ Nunca

Figura 11. *Sé a dónde dirigirme cuando tengo un problema*

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 43% manifestaron que casi siempre sé a dónde dirigirme cuando tengo un problema, el 40% que siempre y el 17% que algunas veces. La mayoría de los trabajadores indicaron que saben a dónde dirigirse cuando tienen algún problema, esto significa que la asertividad influye en el trabajo en equipo.

Tabla 12.

Nivel de ayuda de mi jefe cuando la necesito

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	7	15%
Casi siempre	15	32%
Alguna veces	16	34%
Nunca	9	19%
Total	47	100%

Elaboración propia

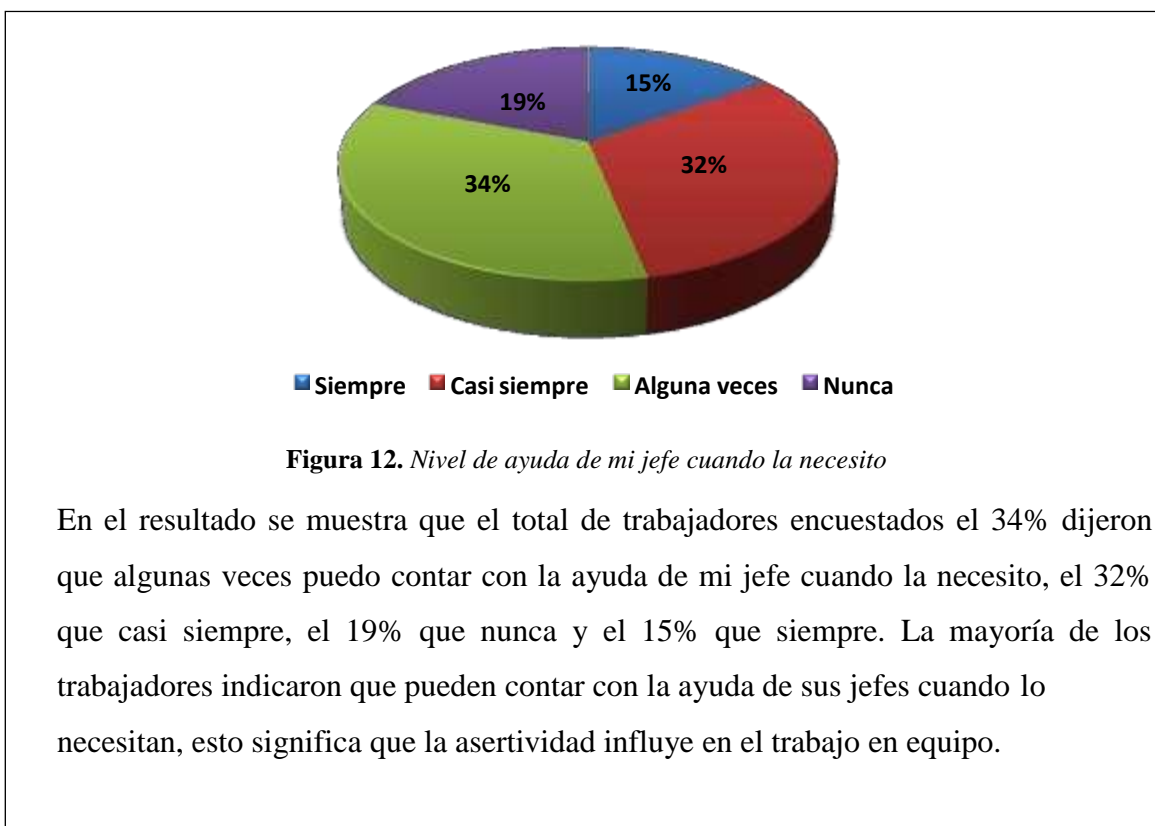


Tabla 13.

Nivel de reconocimiento o felicitación por trabajo eficiente

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	10	21%
Casi siempre	16	34%
Alguna veces	9	19%
Nunca	12	26%
Total	47	100%

Elaboración propia

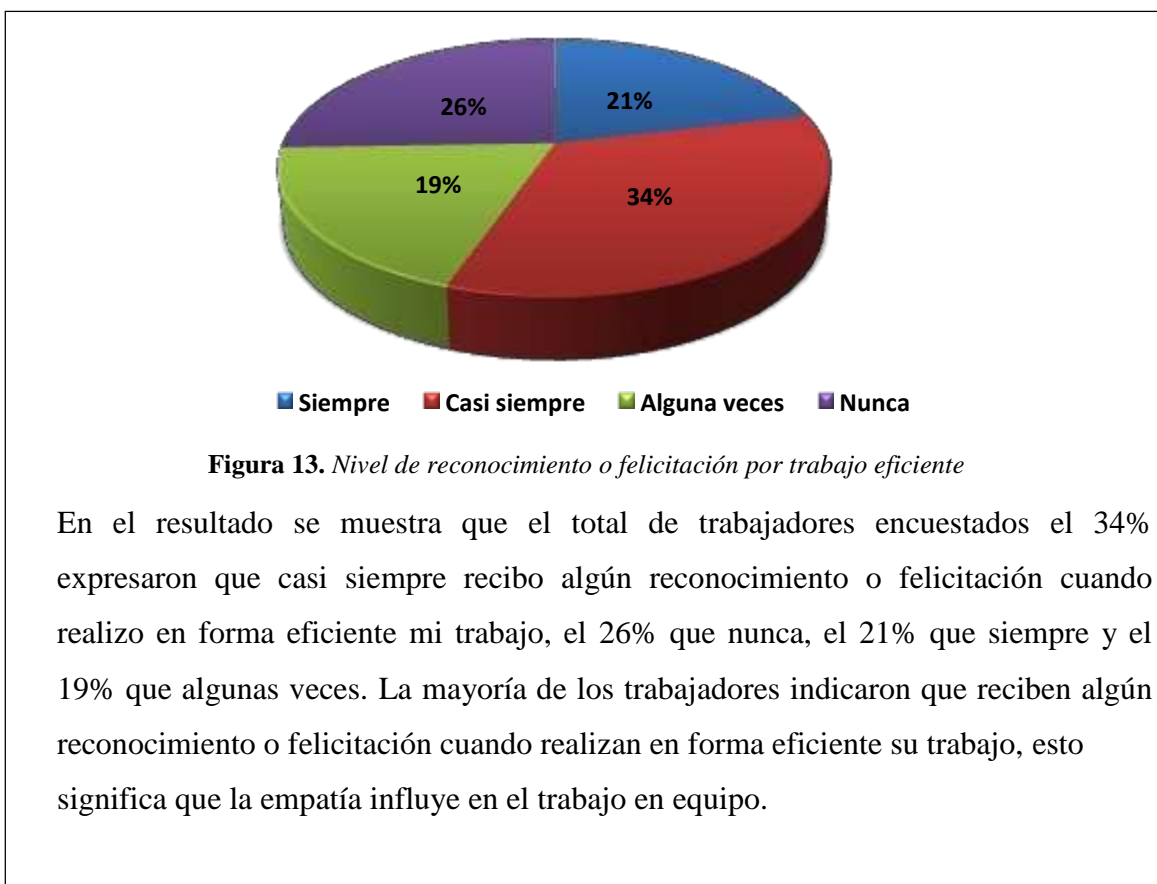


Tabla 14.

Nivel de solución de problema en mi grupo de trabajo

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	10	21%
Casi siempre	16	34%
Alguna veces	9	19%
Nunca	12	26%
Total	47	100%

Elaboración propia

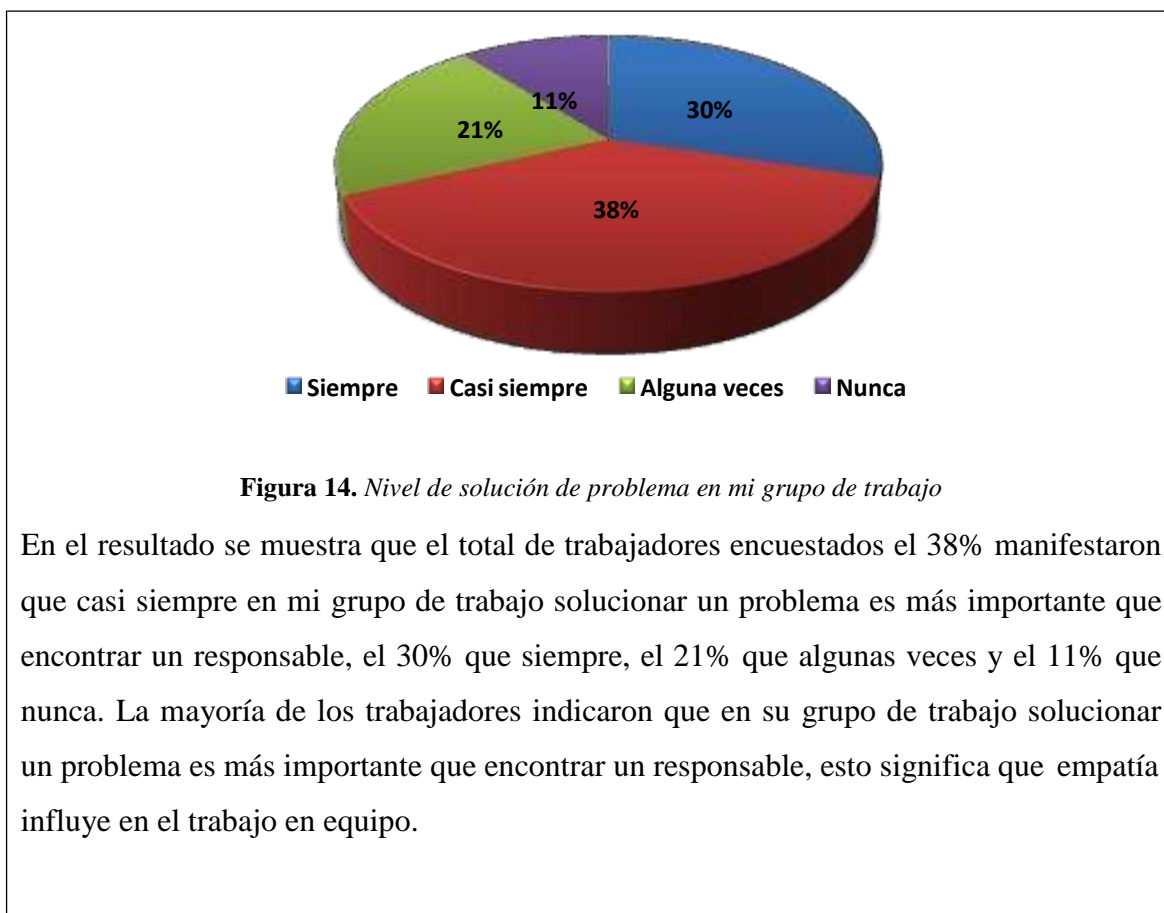


Tabla 15.

En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	16	34%
Casi siempre	17	36%
Alguna veces	10	21%
Nunca	4	9%
Total	47	100%

Elaboración propia

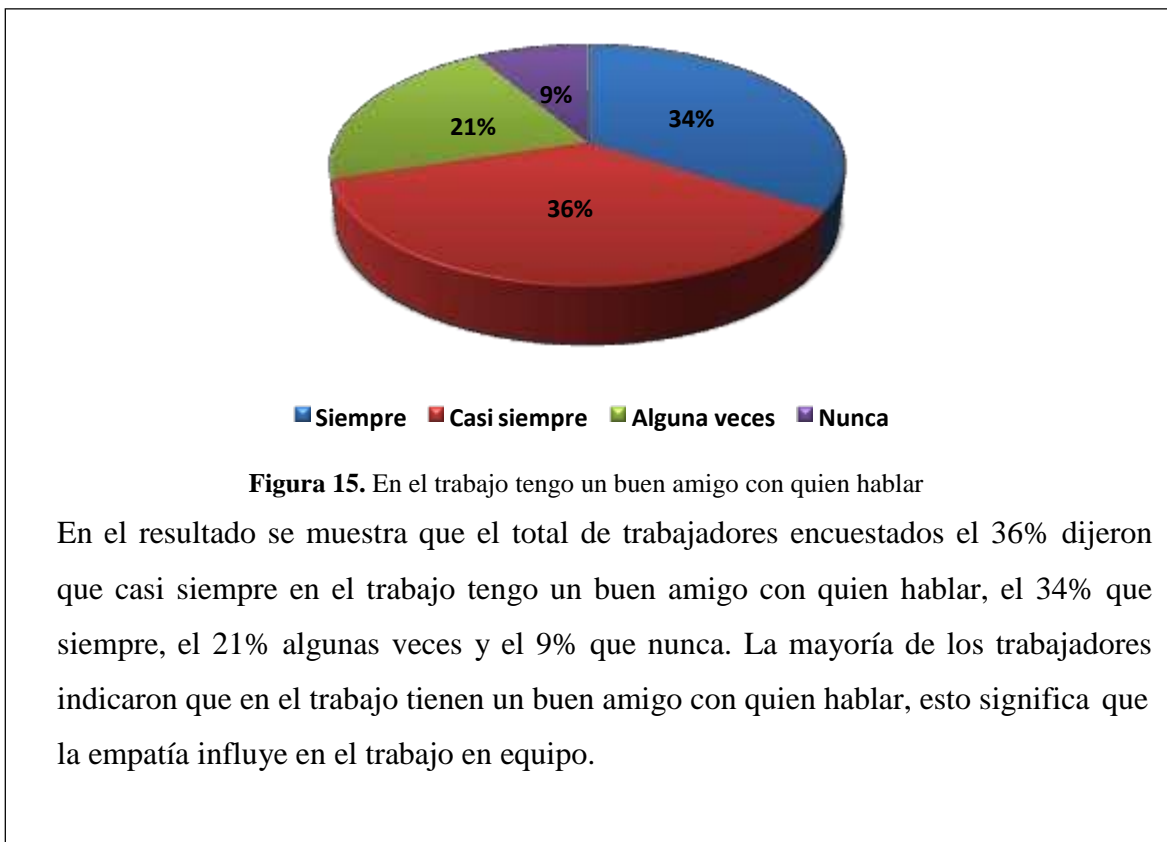


Tabla 16.

Nivel de trabajo hacia una meta en común

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	12	26%
Casi siempre	17	36%
Alguna veces	14	30%
Nunca	4	8%
Total	47	100%

Elaboración propia

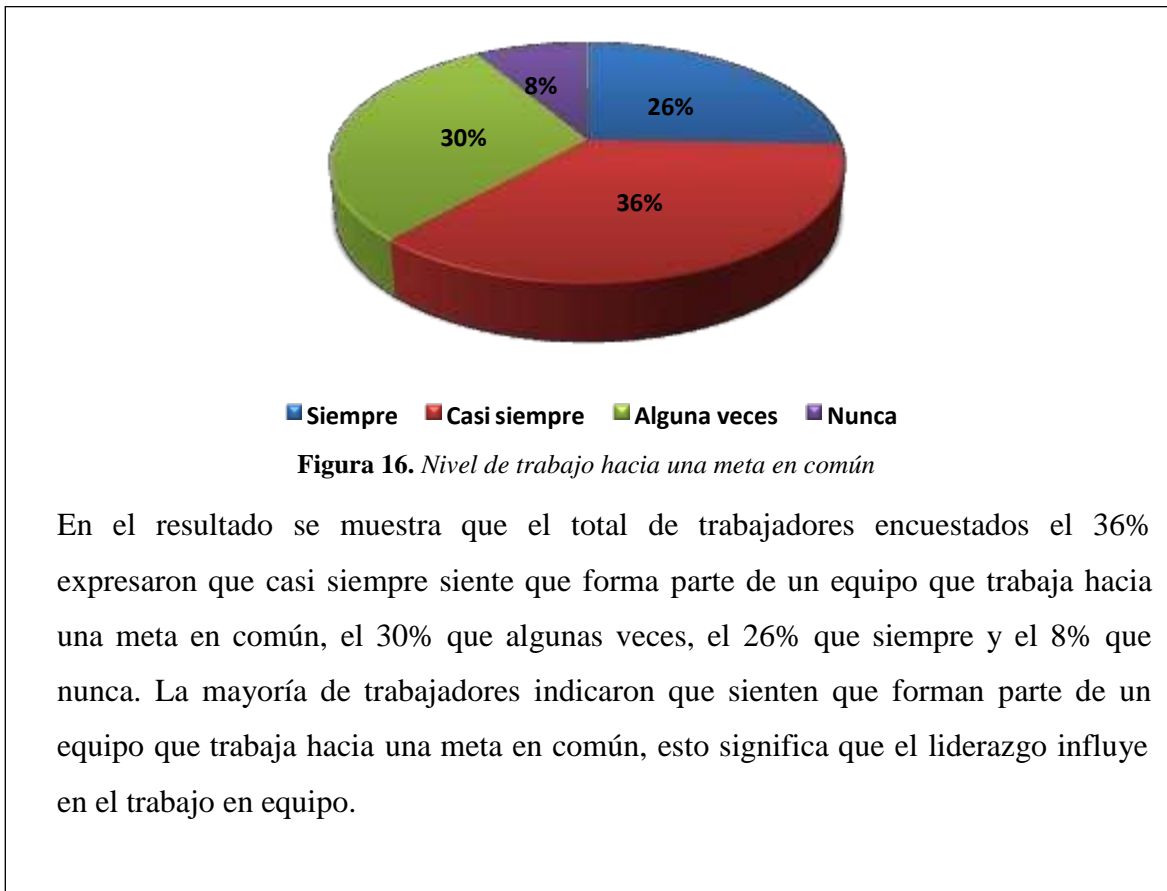


Tabla17.

Nivel de actuación rápida y decidida

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	14	30%
Casi siempre	20	43%
Alguna veces	9	19%
Nunca	4	8%
Total	47	100%

Elaboración propia

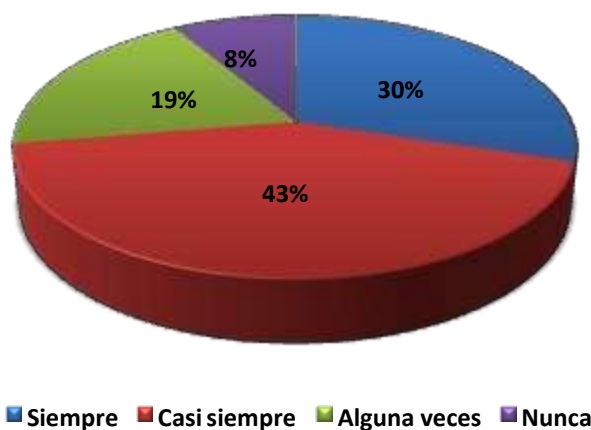


figura17. *Nivel de actuación rápida y decidida*

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 43% manifestaron que casi siempre en momentos de crisis soy capaz de actuar rápida y decididamente, el 30% que siempre, el 19% que algunas veces y el 8% que nunca. La mayoría de los trabajadores indicaron que en momentos de crisis son capaces de actuar rápidamente, esto significa que el liderazgo influye en el trabajo en equipo.

Tabla 18.

Nivel de aceptación de retos y desafíos que te exige la empresa

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	23	49%
Casi siempre	10	21%
Alguna veces	5	11%
Nunca	9	19%
Total	47	100%

Elaboración propia

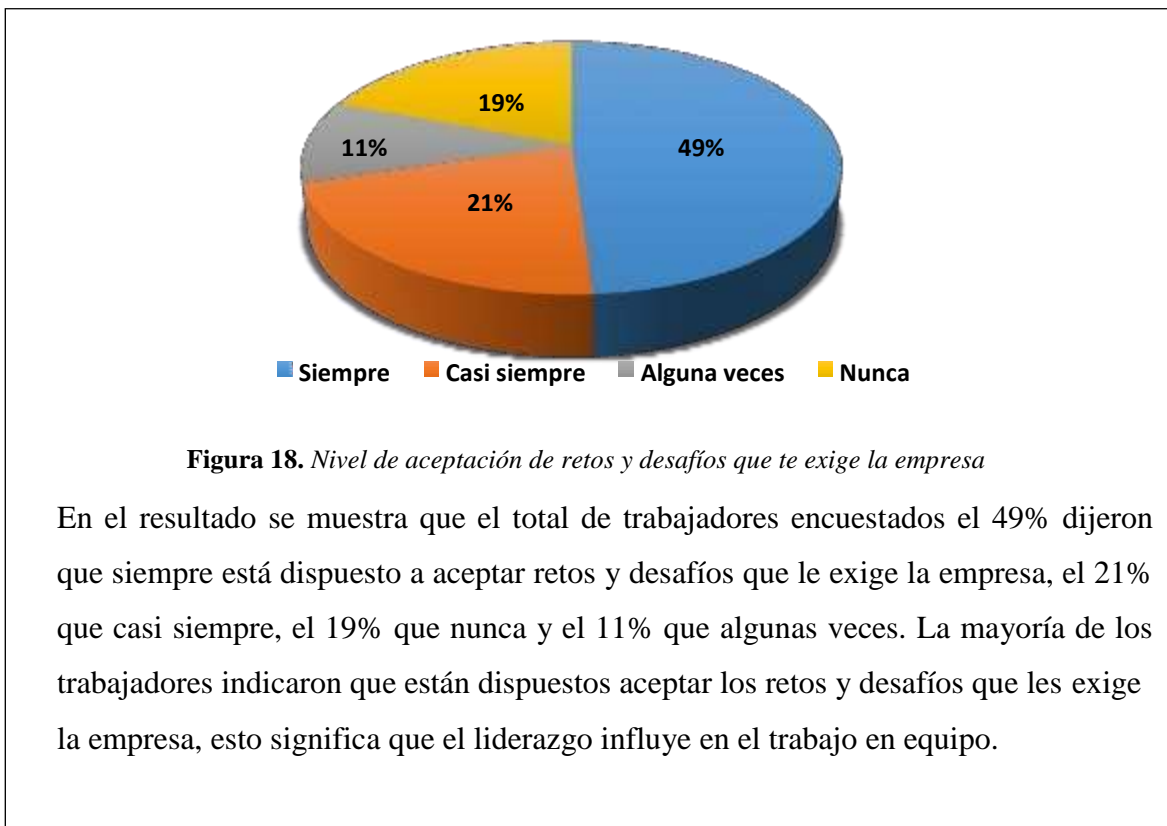


Tabla 19.

Nivel de influencia en la toma de decisiones

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	23	49%
Casi siempre	10	21%
Alguna veces	5	11%
Nunca	9	19%
Total	47	100%

Elaboración propia

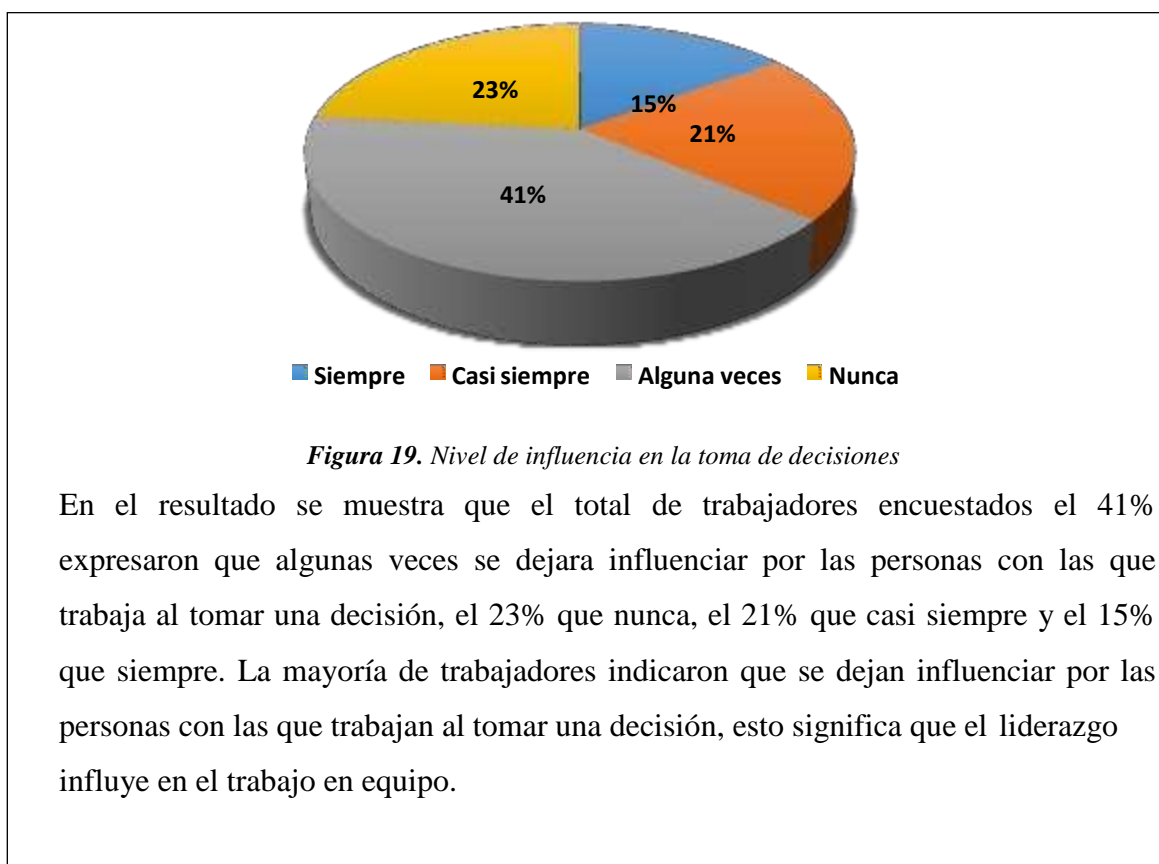


Figura 19. Nivel de influencia en la toma de decisiones

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 41% expresaron que algunas veces se dejara influenciar por las personas con las que trabaja al tomar una decisión, el 23% que nunca, el 21% que casi siempre y el 15% que siempre. La mayoría de trabajadores indicaron que se dejan influenciar por las personas con las que trabajan al tomar una decisión, esto significa que el liderazgo influye en el trabajo en equipo.

Tabla 20.

Nivel de pedido de aumento o promoción

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	8	17%
Casi siempre	15	32%
Alguna veces	16	34%
Nunca	8	17%
Total	47	100%

Elaboración propia

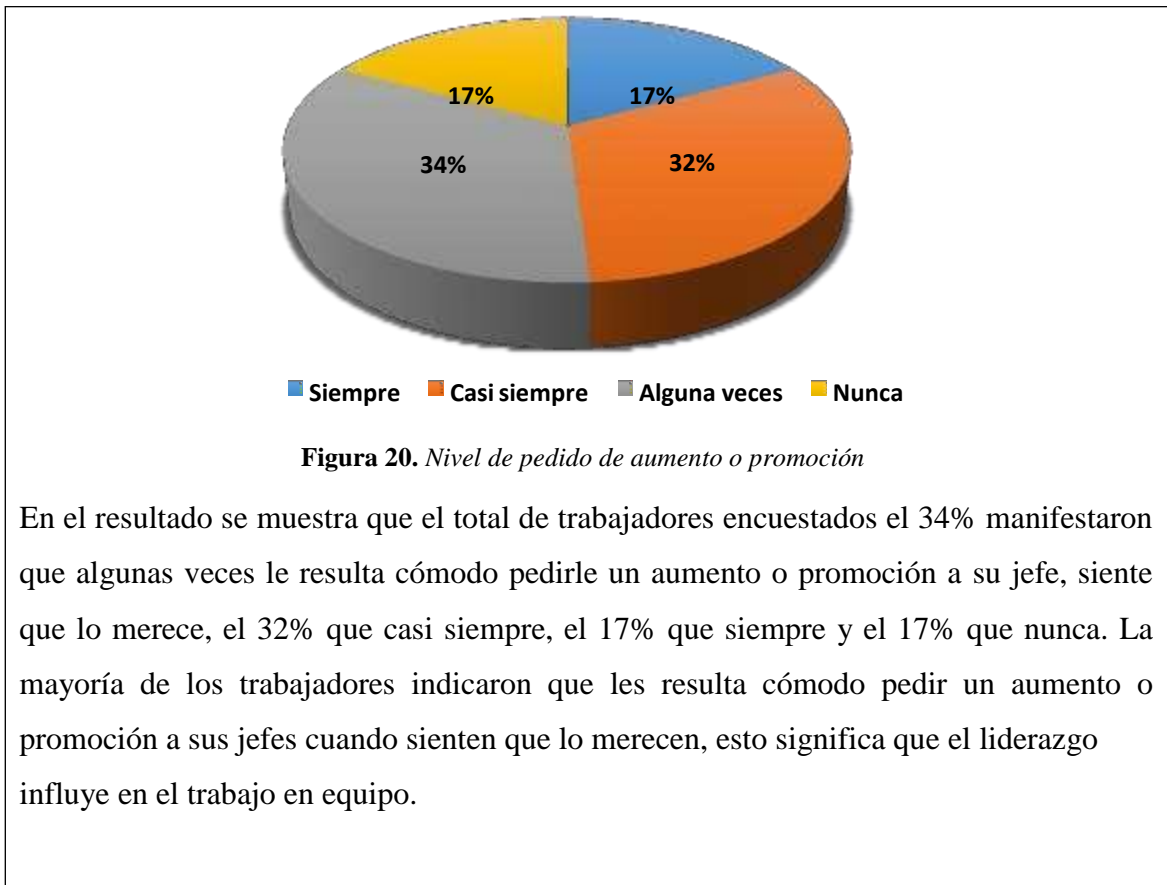


Tabla 21.

Nivel de expresión de mis opiniones

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	18	38%
Casi siempre	15	32%
Alguna veces	11	24%
Nunca	3	6%
Total	47	100%

Elaboración propia

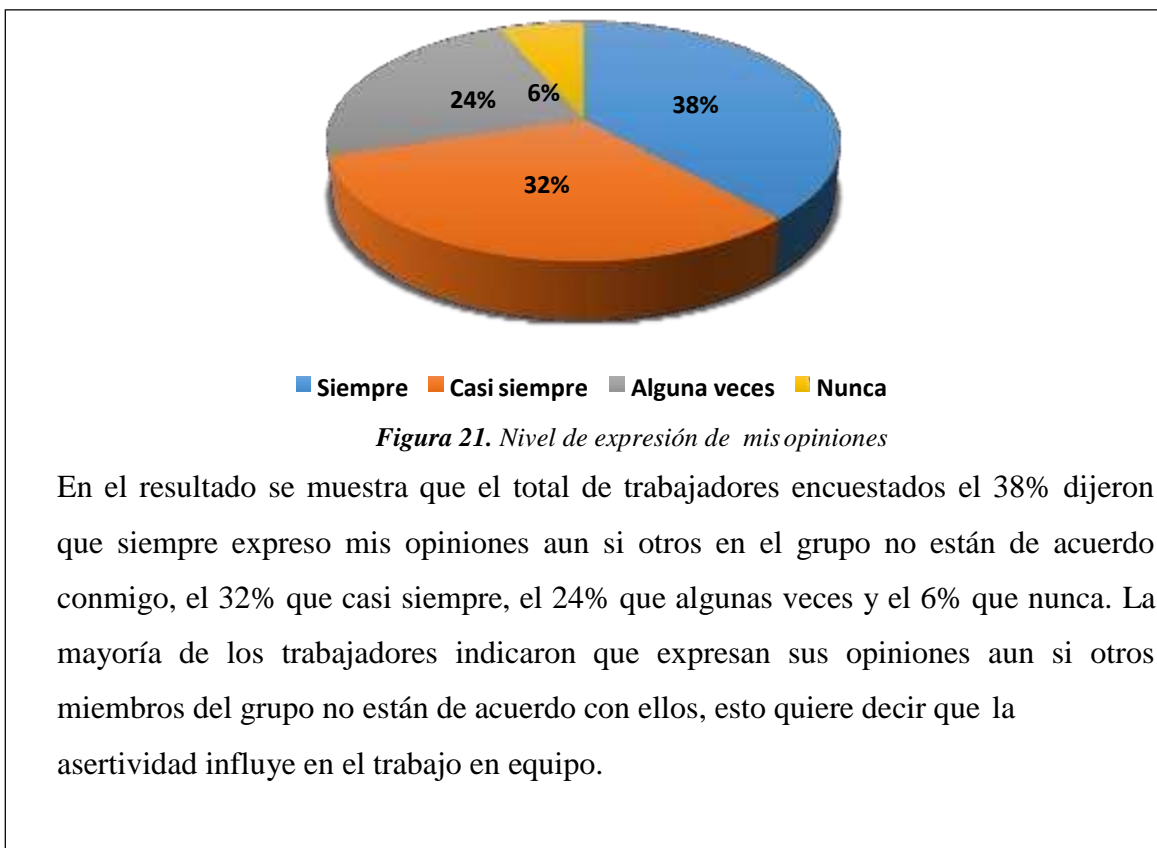


Tabla 22.

Nivel de tensión al expresar mi postura o emociones

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	12	25%
Casi siempre	13	28%
Alguna veces	16	34%
Nunca	6	13%
Total	47	100%

Elaboración propia

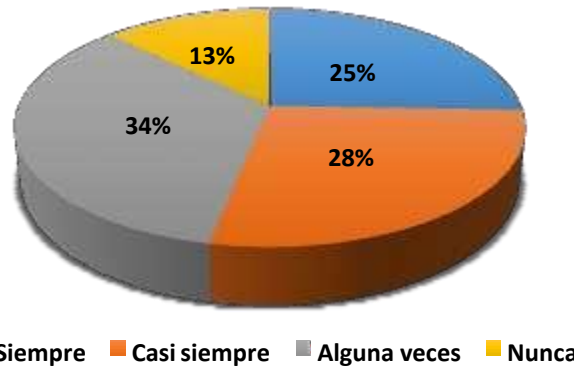


Figura 22. *Nivel de tensión al expresar mi postura o emociones*

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 34% expresaron que algunas veces cuando decide expresar a otros su postura o desacuerdo ante algún hecho, se suele sentir tenso/a o perder el control de sus emociones, el 28% que casi siempre, el 25% que siempre y el 13% que nunca. La mayoría de los trabajadores indicaron que cuando deciden expresar a sus compañeros su postura o desacuerdo ante algún hecho se suelen sentir tensos al perder el control de sus emociones, esto significa que la asertividad influye en el trabajo en equipo.

Tabla 23.

Nivel de empatía

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	14	30%
Casi siempre	10	21%
Alguna veces	16	34%
Nunca	7	15%
Total	47	100%

Elaboración propia

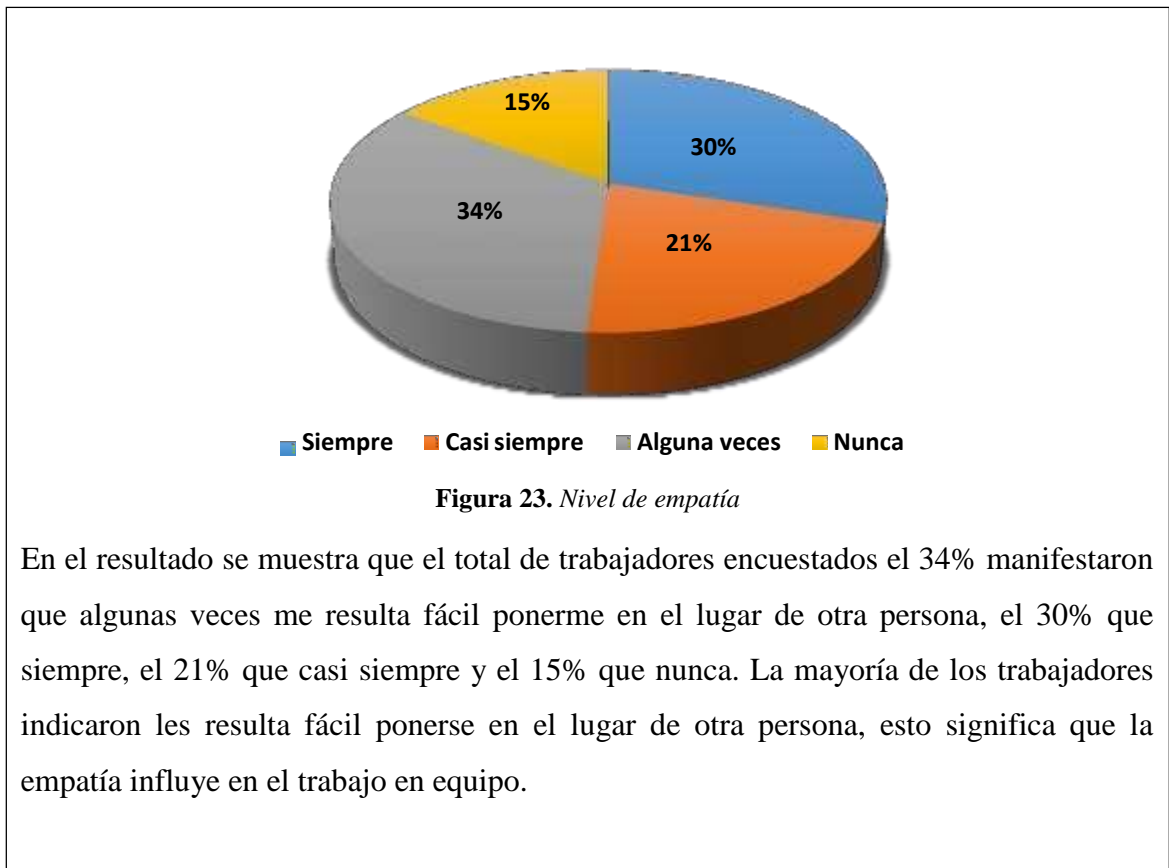


Tabla 24.

Nivel de respeto del punto de vista de otras personas

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	18	38%
Casi siempre	18	38%
Alguna veces	7	15%
Nunca	4	9%
Total	47	100%

Elaboración propia

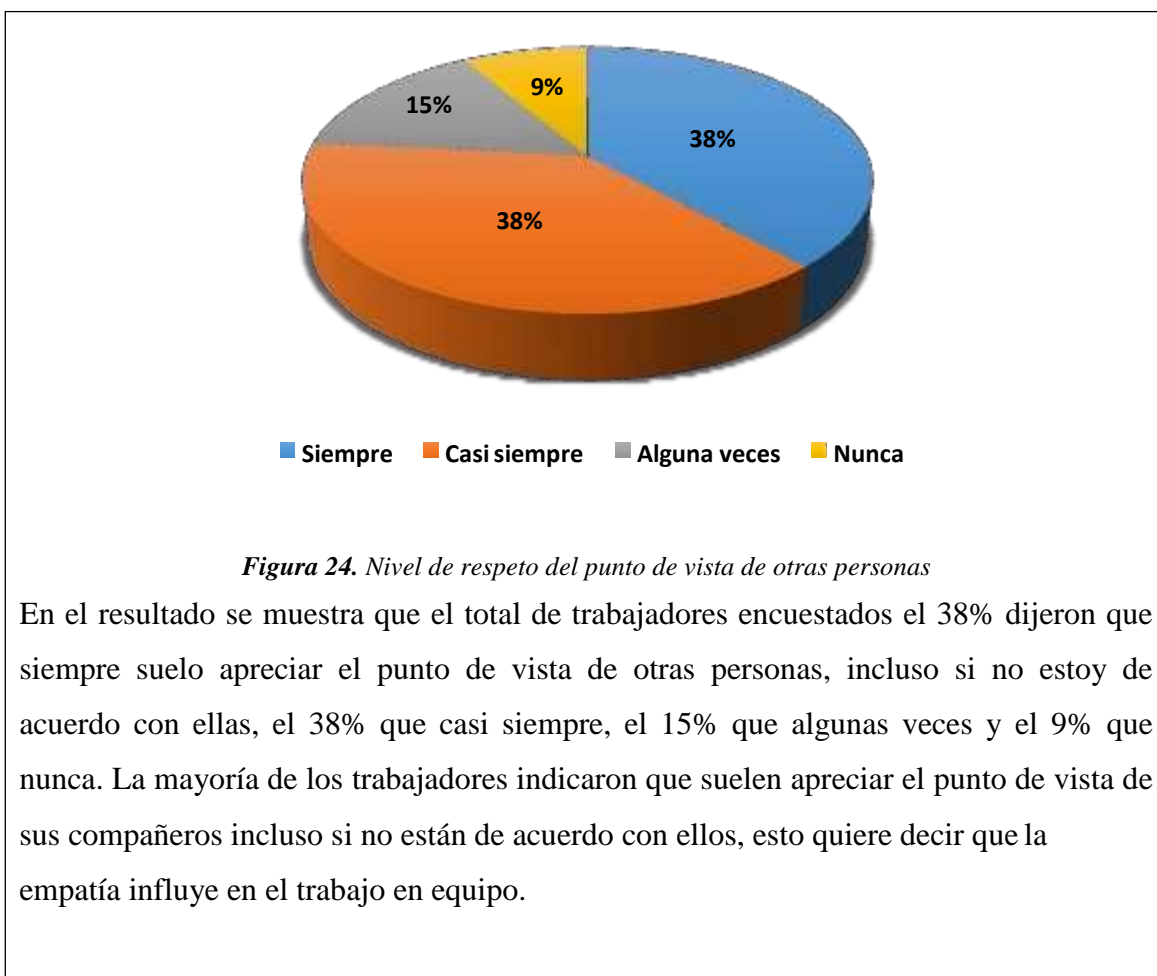


Figura 24. *Nivel de respeto del punto de vista de otras personas*

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 38% dijeron que siempre suelo apreciar el punto de vista de otras personas, incluso si no estoy de acuerdo con ellas, el 38% que casi siempre, el 15% que algunas veces y el 9% que nunca. La mayoría de los trabajadores indicaron que suelen apreciar el punto de vista de sus compañeros incluso si no están de acuerdo con ellos, esto quiere decir que la empatía influye en el trabajo en equipo.

Tabla 25.

Nivel de crítica a tu compañero de trabajo

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	15	32%
Casi siempre	16	34%
Alguna veces	13	28%
Nunca	3	6%
Total	47	100%

Elaboración propia



Figura 25. *Nivel de crítica a tu compañero de trabajo*

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 34% expresaron que casi siempre antes de criticar a su compañero de trabajo intenta imaginar cómo se sentiría si estuviera en su lugar, el 32% que siempre, el 28% que algunas veces y el 6% que nunca. La mayoría de trabajadores indicaron que antes de criticar a sus compañeros de trabajo primero intentan imaginar cómo se sentirían si estuvieran en su lugar, esto quiere decir que la empatía influye en el trabajo en equipo.

Tabla 26.

Nivel de mandado del jefe

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	14	30%
Casi siempre	16	34%
Alguna veces	12	25%
Nunca	5	11%
Total	47	100%

Elaboración propia

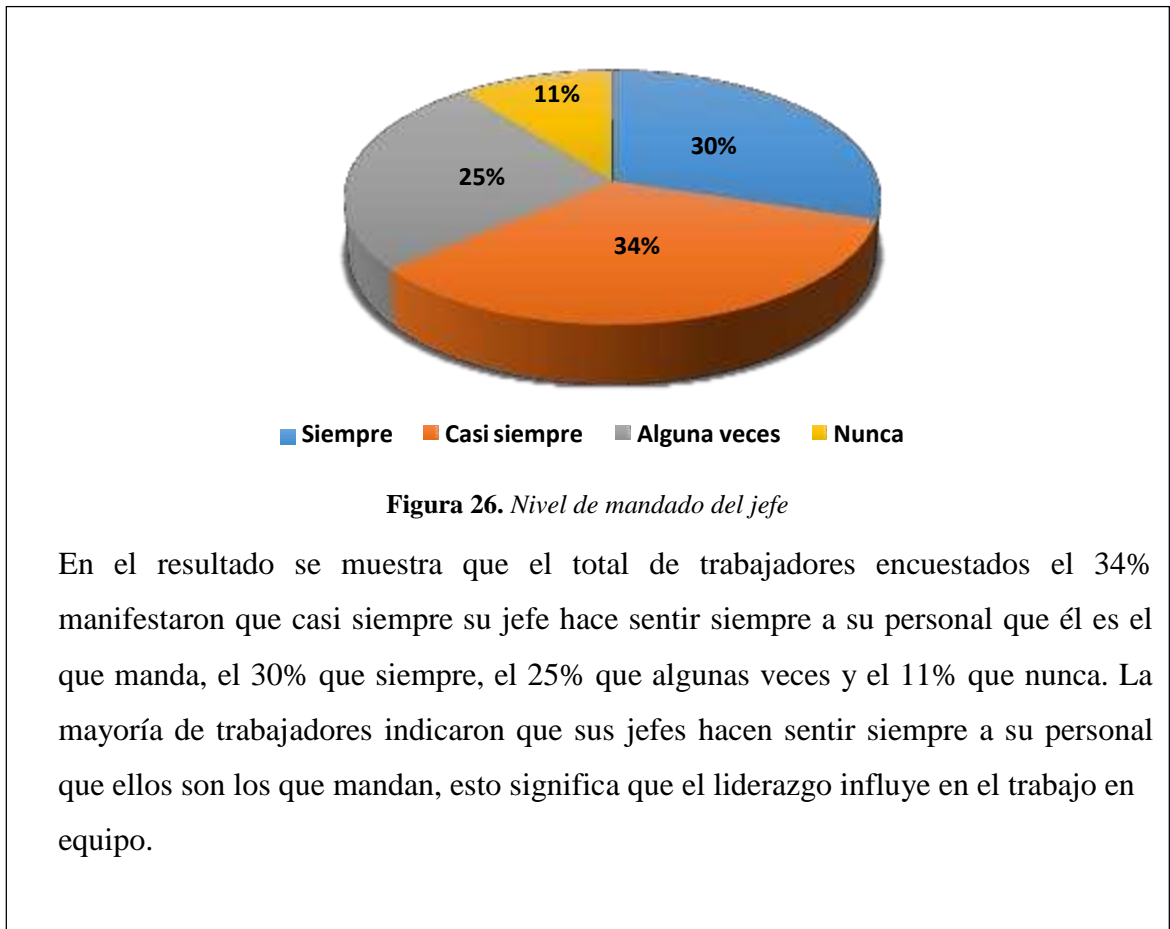


Tabla 27.

Nivel de castigo por parte del jefe de forma justa

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	7	15%
Casi siempre	19	41%
Alguna veces	10	21%
Nunca	11	23%
Total	47	100%

Elaboración propia

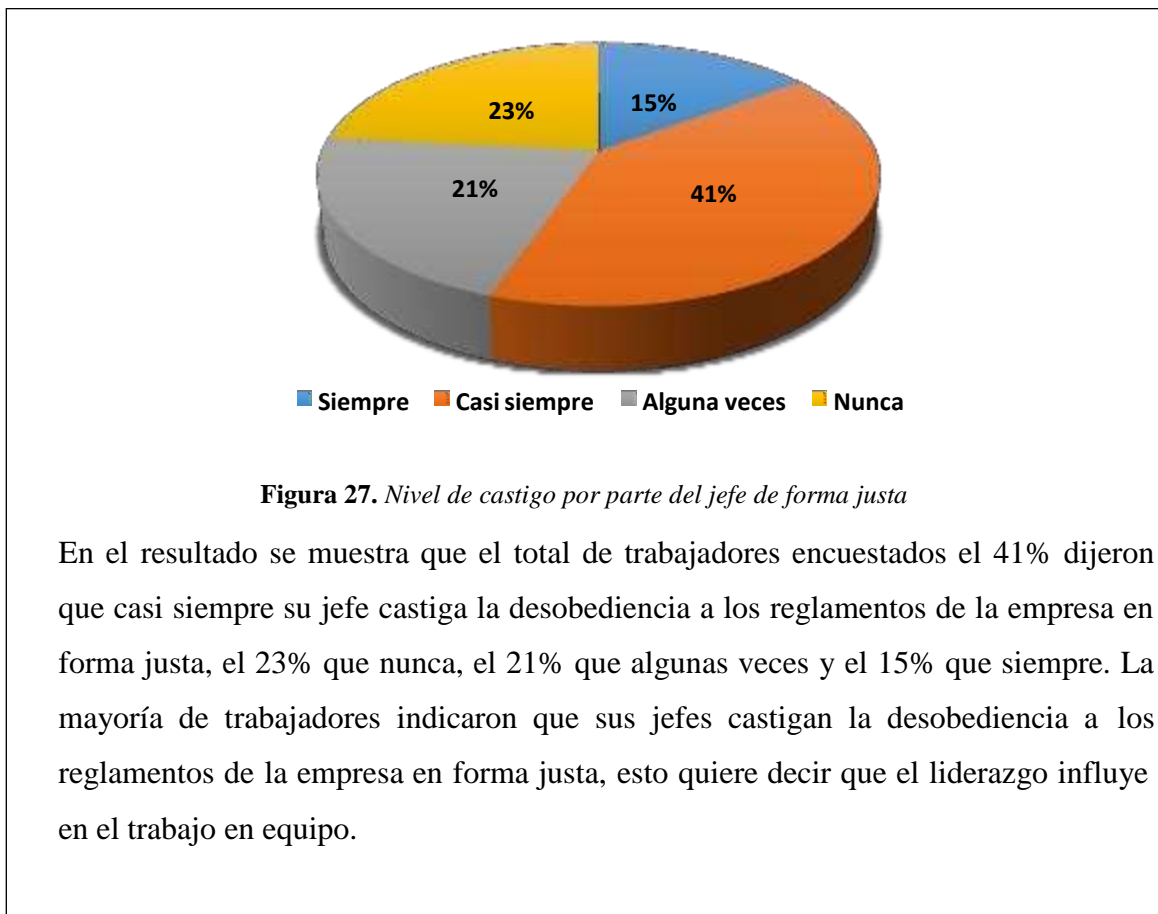


Tabla 28.

Nivel de información por parte del jefe sobre cambios de la empresa

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	14	30%
Casi siempre	12	25%
Alguna veces	13	28%
Nunca	8	17%
Total	47	100%

Elaboración propia

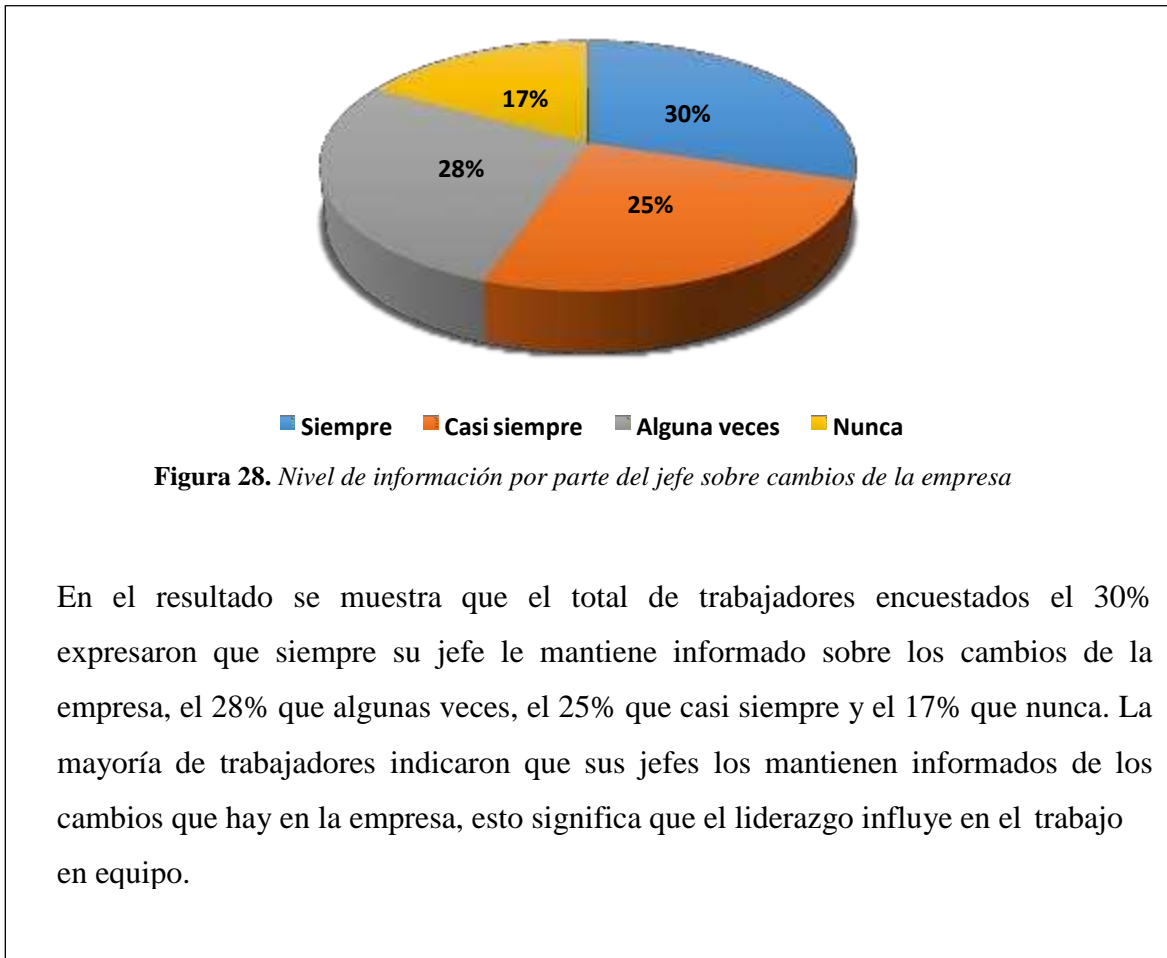


Figura 28. *Nivel de información por parte del jefe sobre cambios de la empresa*

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 30% expresaron que siempre su jefe le mantiene informado sobre los cambios de la empresa, el 28% que algunas veces, el 25% que casi siempre y el 17% que nunca. La mayoría de trabajadores indicaron que sus jefes los mantienen informados de los cambios que hay en la empresa, esto significa que el liderazgo influye en el trabajo en equipo.

Tabla 29.

Nivel de acciones para evitar tensiones innecesarias en los clientes

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	14	30%
Casi siempre	16	34%
Alguna veces	10	21%
Nunca	7	15%
Total	47	100%

Elaboración propia

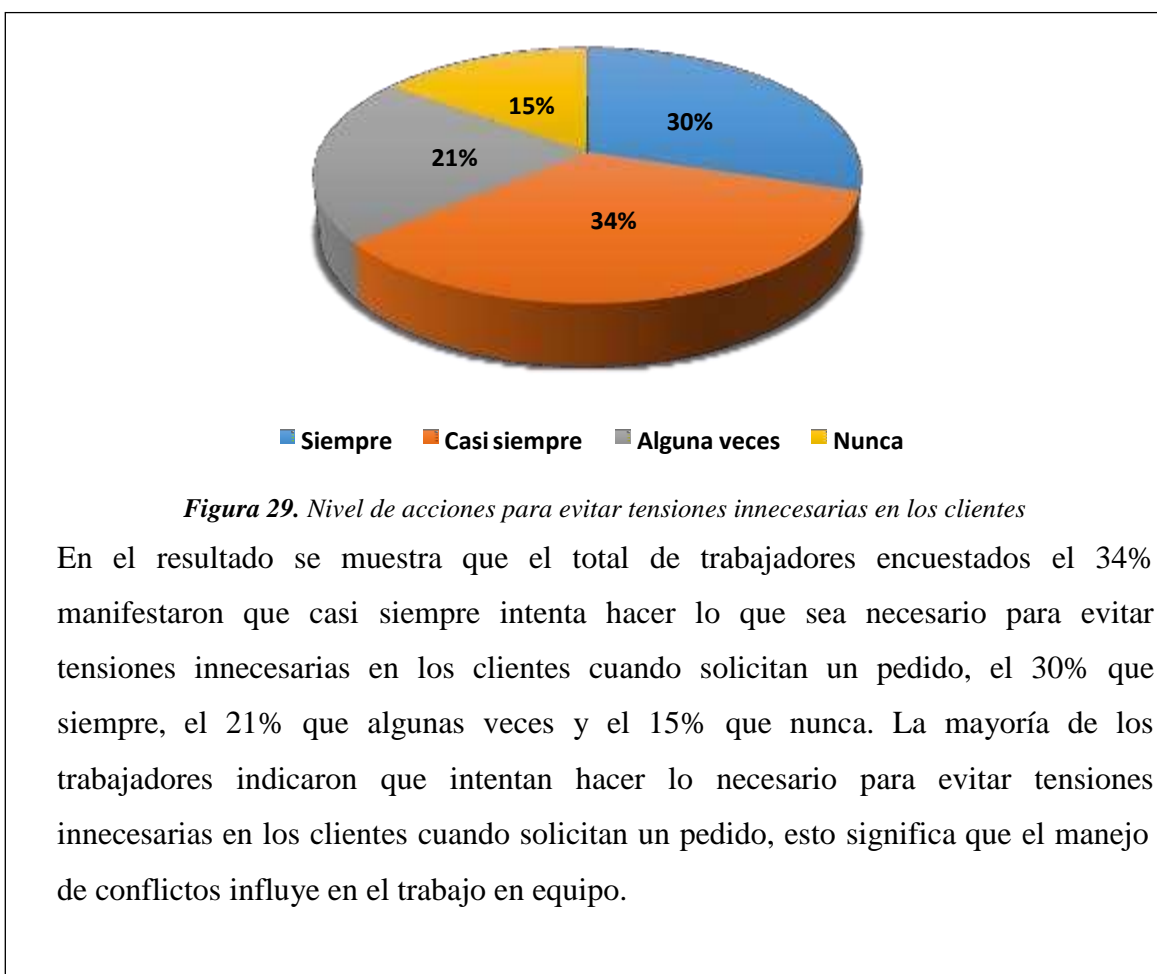


Figura 29. *Nivel de acciones para evitar tensiones innecesarias en los clientes*

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 34% manifestaron que casi siempre intenta hacer lo que sea necesario para evitar tensiones innecesarias en los clientes cuando solicitan un pedido, el 30% que siempre, el 21% que algunas veces y el 15% que nunca. La mayoría de los trabajadores indicaron que intentan hacer lo necesario para evitar tensiones innecesarias en los clientes cuando solicitan un pedido, esto significa que el manejo de conflictos influye en el trabajo en equipo.

Tabla 30.

Nivel de delegación de responsabilidad de resolver el problema en el trabajo

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	11	23%
Casi siempre	16	34%
Alguna veces	14	30%
Nunca	6	13%
Total	47	100%

Elaboración propia

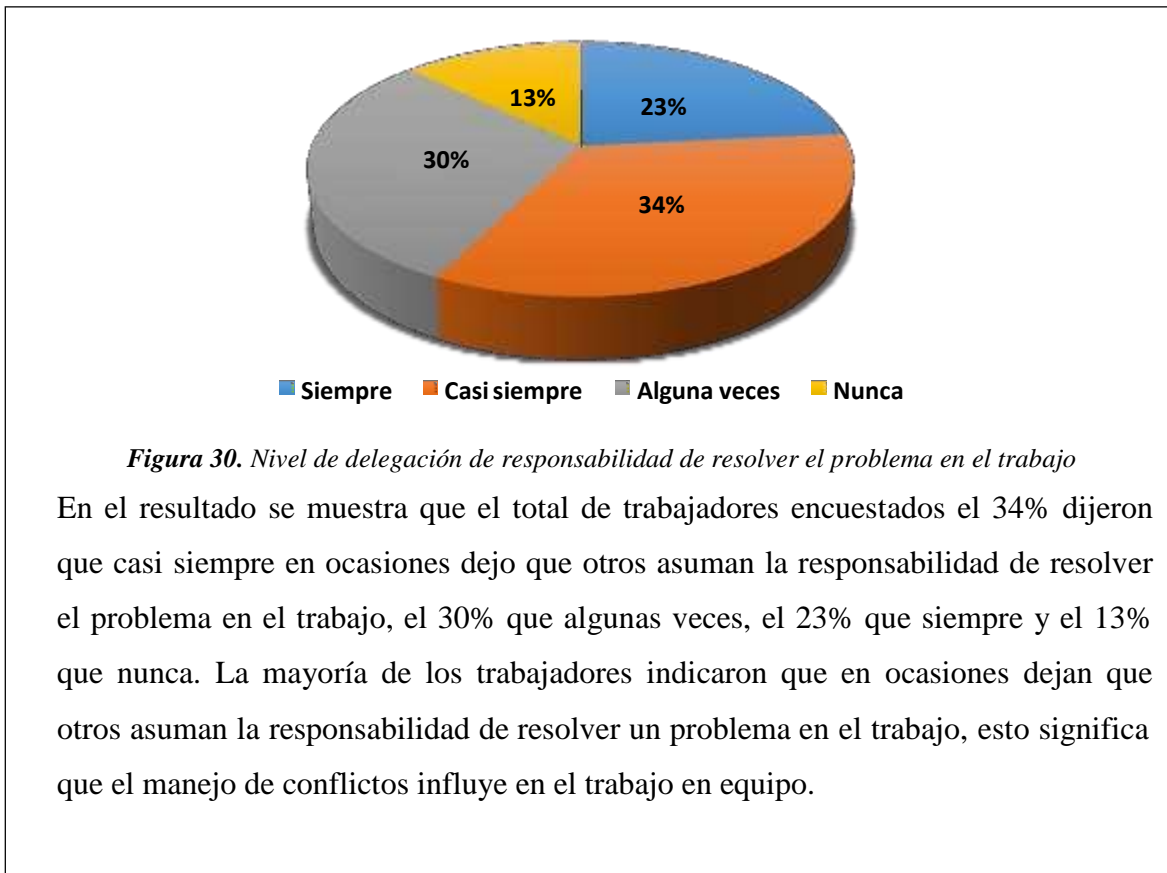


Figura 30. Nivel de delegación de responsabilidad de resolver el problema en el trabajo

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 34% dijeron que casi siempre en ocasiones dejen que otros asuman la responsabilidad de resolver el problema en el trabajo, el 30% que algunas veces, el 23% que siempre y el 13% que nunca. La mayoría de los trabajadores indicaron que en ocasiones dejan que otros asuman la responsabilidad de resolver un problema en el trabajo, esto significa que el manejo de conflictos influye en el trabajo en equipo.

Tabla 31.

Nivel de ayuda de mi jefe o compañero para encontrar la solución a un problema

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	10	21%
Casi siempre	10	21%
Alguna veces	20	43%
Nunca	7	15%
Total	47	100%

Elaboración propia

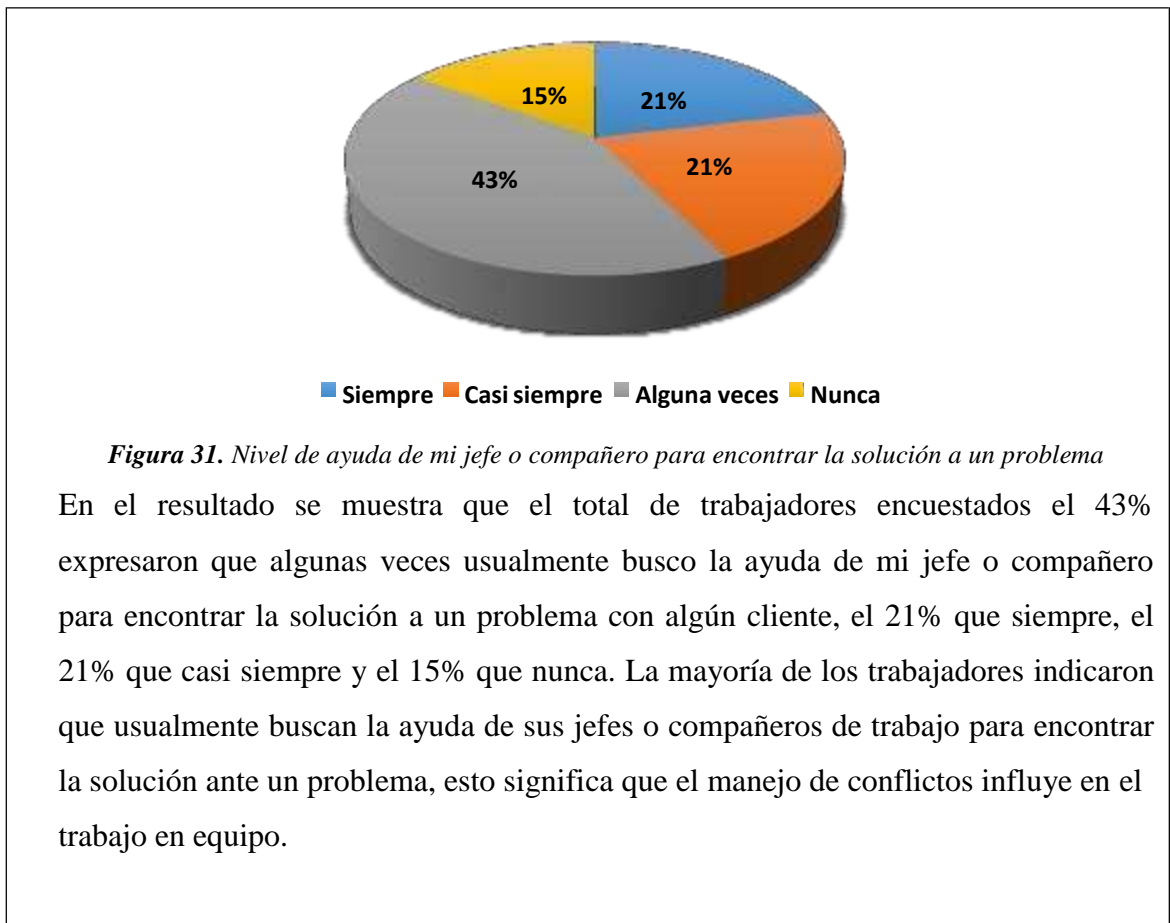


Tabla 32.

Nivel de funciones y responsabilidades bien definidas

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	15	32%
Casi siempre	13	28%
Alguna veces	10	21%
Nunca	9	19%
Total	47	100%

Elaboración propia

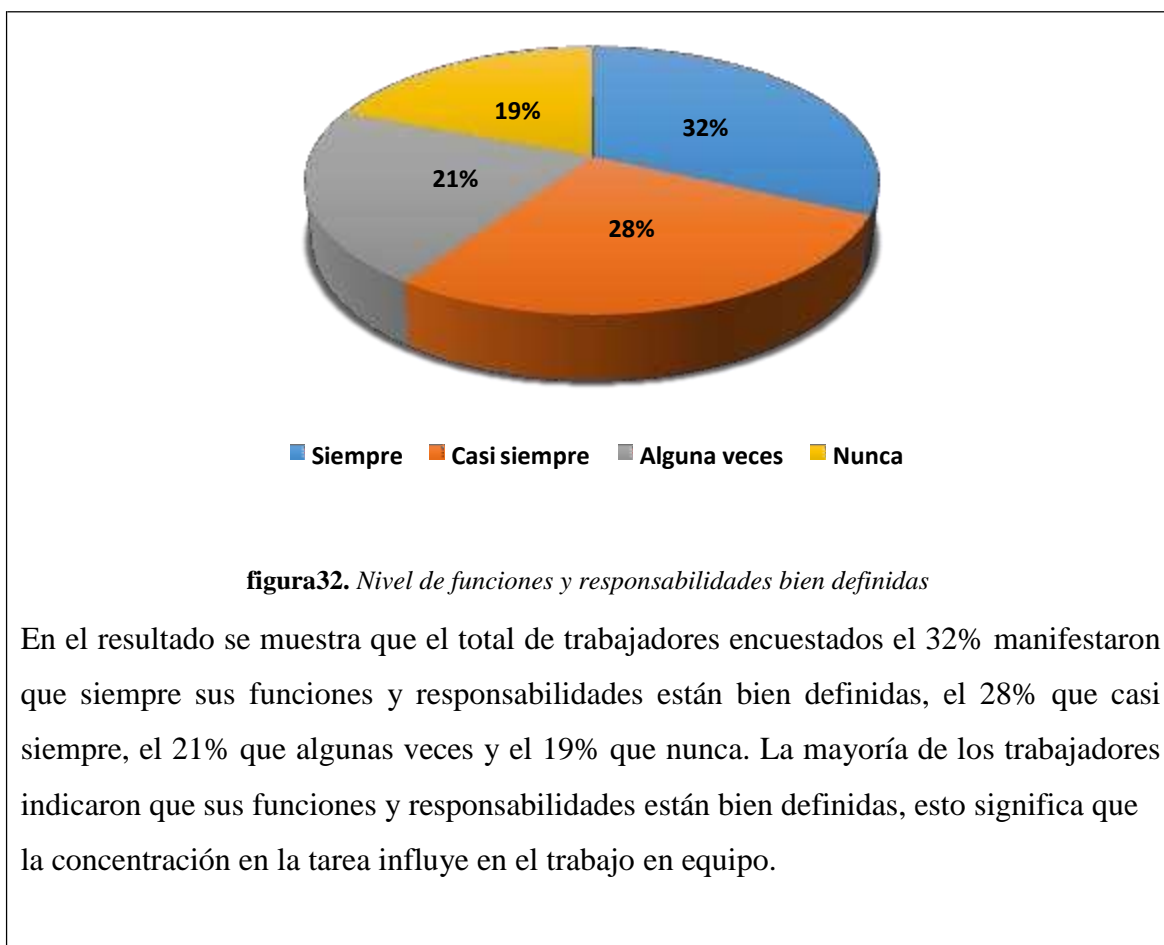


Tabla 33.

Nivel de motivación por el trabajo que desarrollas

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	14	30%
Casi siempre	15	32%
Alguna veces	10	21%
Nunca	8	17%
Total	47	100%

Elaboración propia

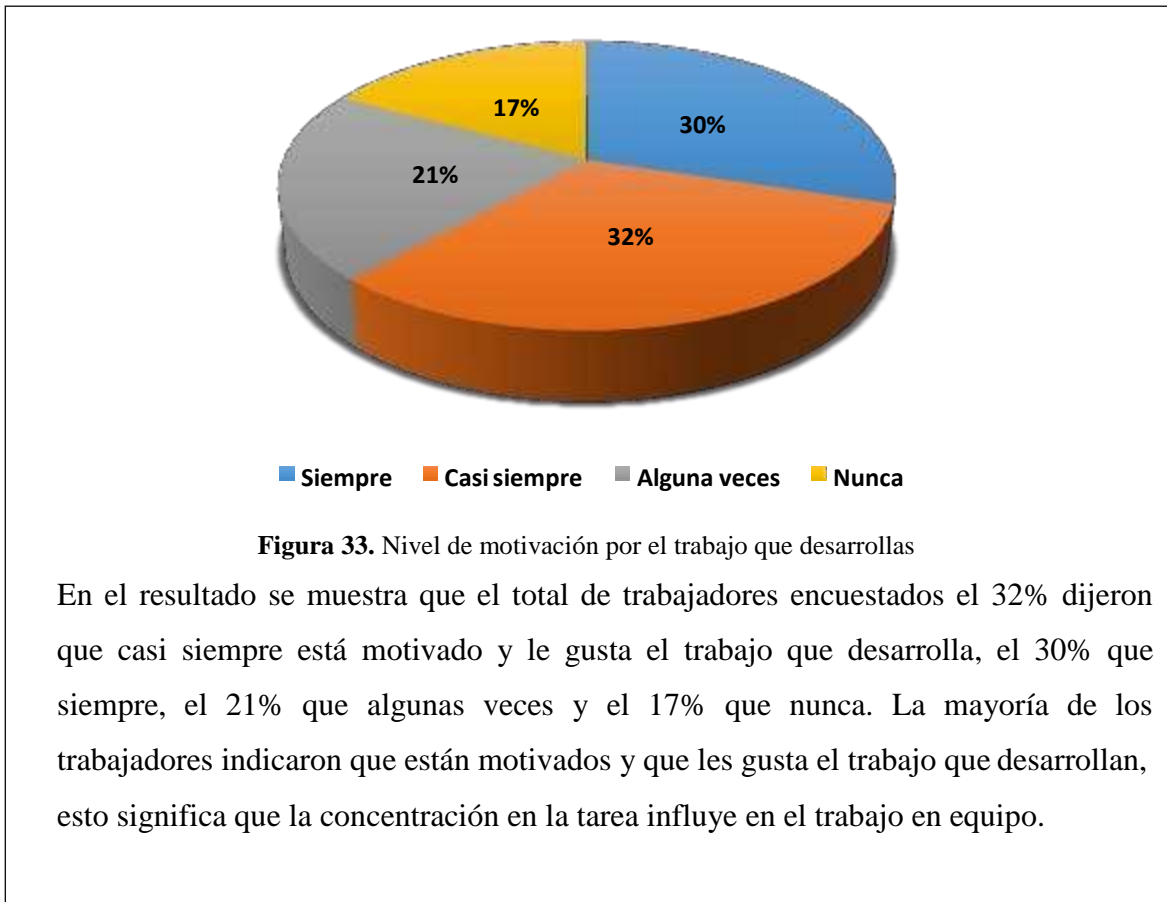


Tabla 34.

Te sientes parte de un equipo de trabajo

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	13	28%
Casi siempre	16	34%
Alguna veces	11	23%
Nunca	7	15%
Total	47	100%

Elaboración propia

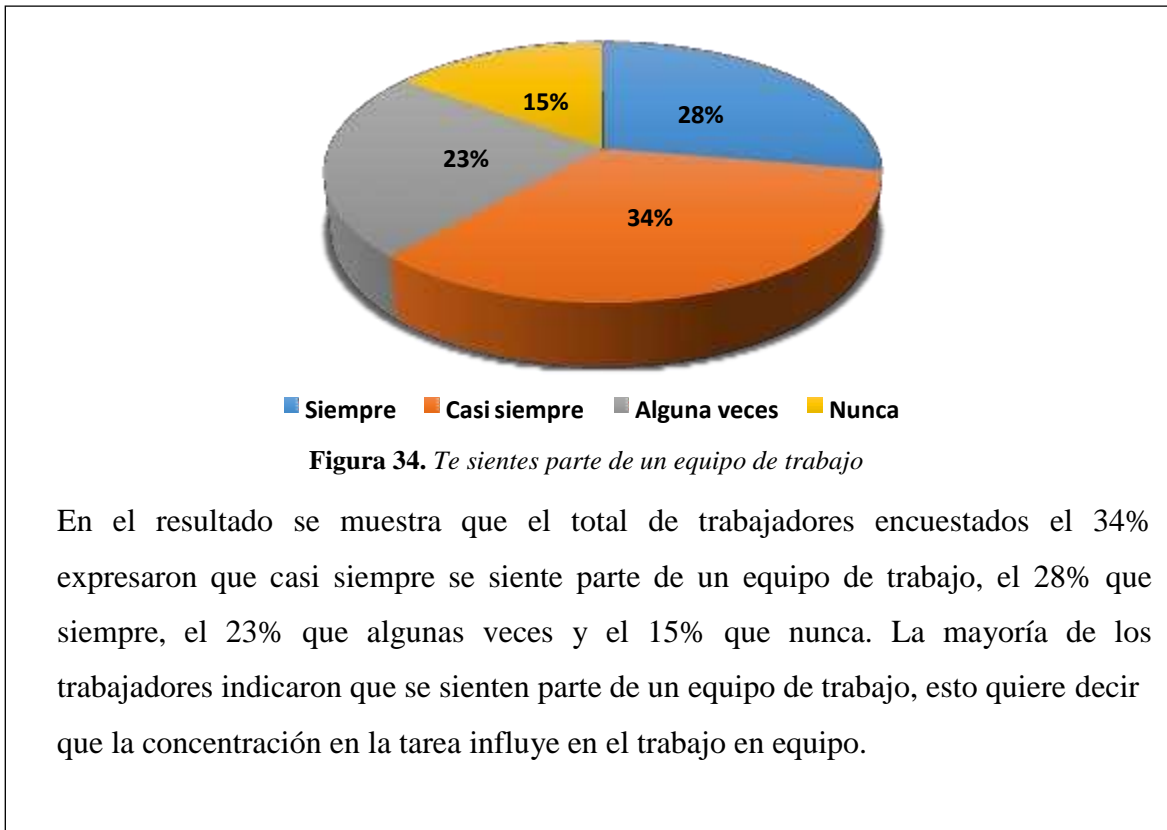


Tabla 35.

Nivel de conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	9	19%
Casi siempre	16	34%
Alguna veces	19	41%
Nunca	3	6%
Total	47	100%

Elaboración propia

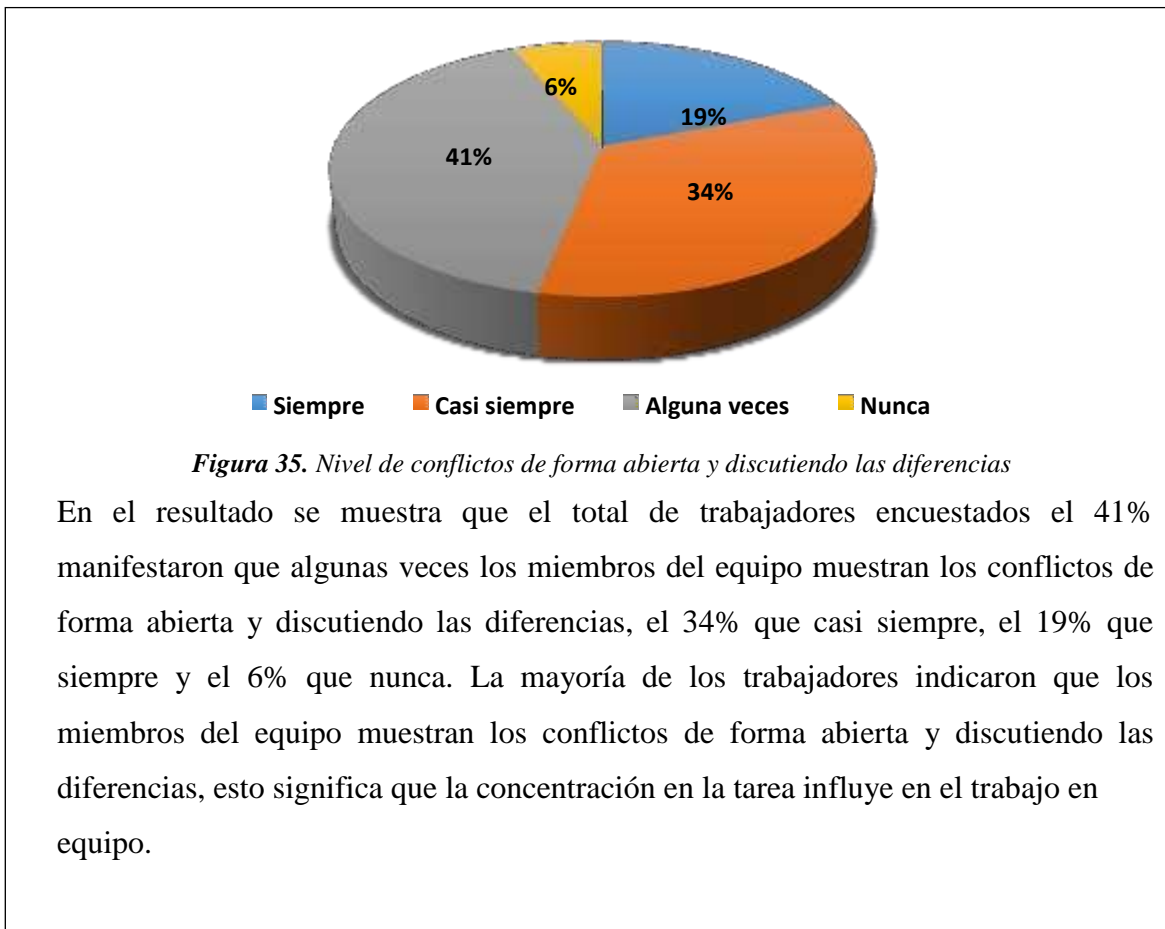


Figura 35. Nivel de conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 41% manifestaron que algunas veces los miembros del equipo muestran los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias, el 34% que casi siempre, el 19% que siempre y el 6% que nunca. La mayoría de los trabajadores indicaron que los miembros del equipo muestran los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias, esto significa que la concentración en la tarea influye en el trabajo en equipo.

Tabla 36.

Nivel de información por parte del jefe sobre cualquier decisión que le afecte

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	10	21%
Casi siempre	13	28%
Alguna veces	15	32%
Nunca	9	19%
Total	47	100%

Elaboración propia

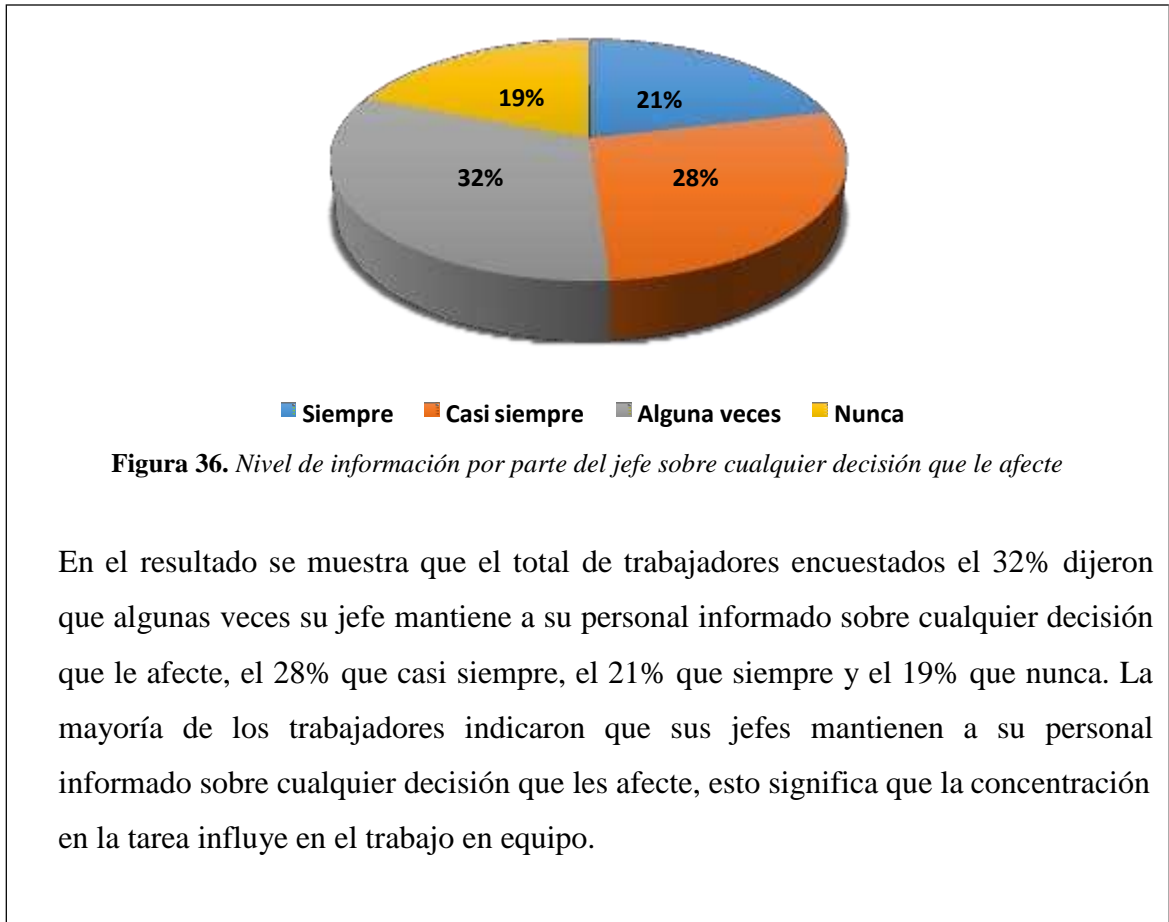


Figura 36. *Nivel de información por parte del jefe sobre cualquier decisión que le afecte*

En el resultado se muestra que el total de trabajadores encuestados el 32% dijeron que algunas veces su jefe mantiene a su personal informado sobre cualquier decisión que le afecte, el 28% que casi siempre, el 21% que siempre y el 19% que nunca. La mayoría de los trabajadores indicaron que sus jefes mantienen a su personal informado sobre cualquier decisión que les afecte, esto significa que la concentración en la tarea influye en el trabajo en equipo.

Tabla 37.

Nivel de trabajar en equipo por parte del jefe

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	16	34%
Casi siempre	13	28%
Alguna veces	8	17%
Nunca	10	21%
Total	47	100%

Elaboración propia

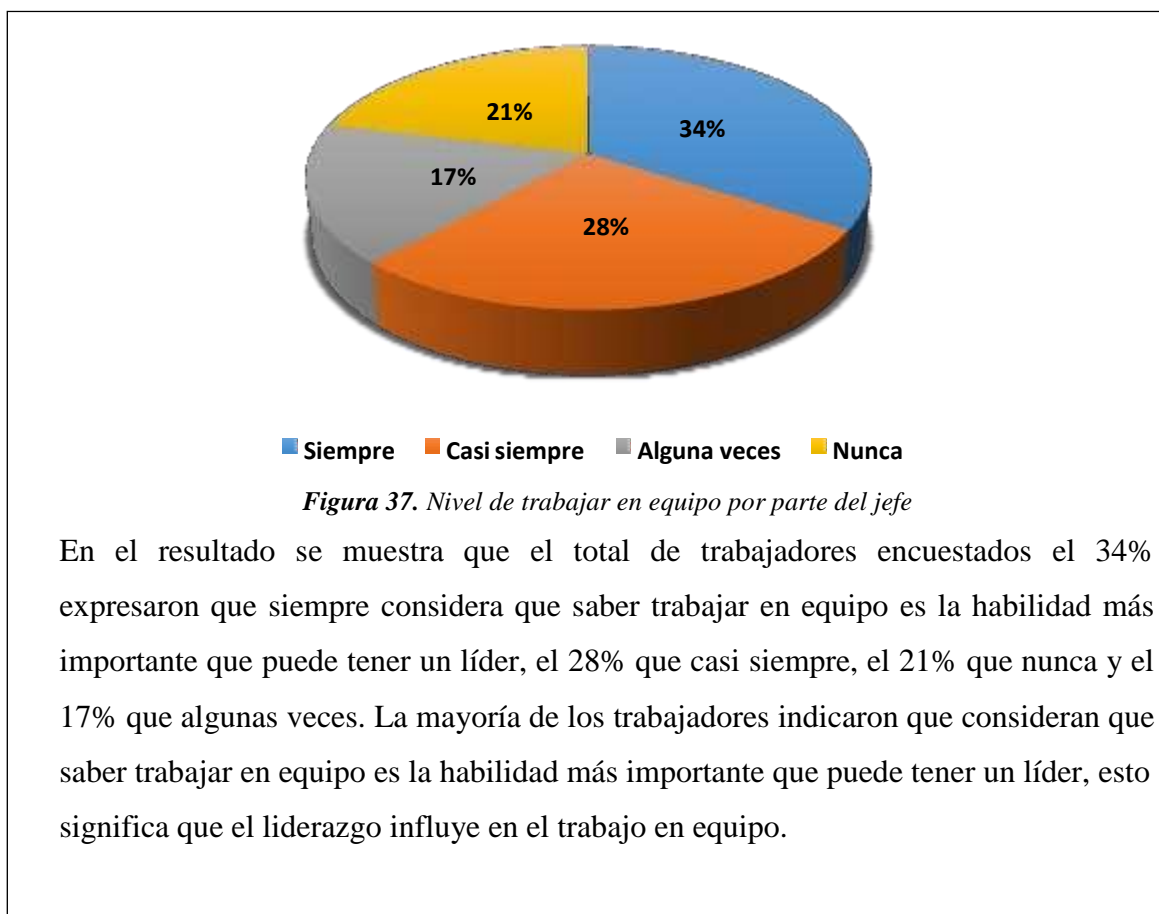


Tabla 38.

Nivel de importancia en el equipo

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	18	38%
Casi siempre	16	34%
Alguna veces	8	17%
Nunca	5	11%
Total	47	100%

Elaboración propia

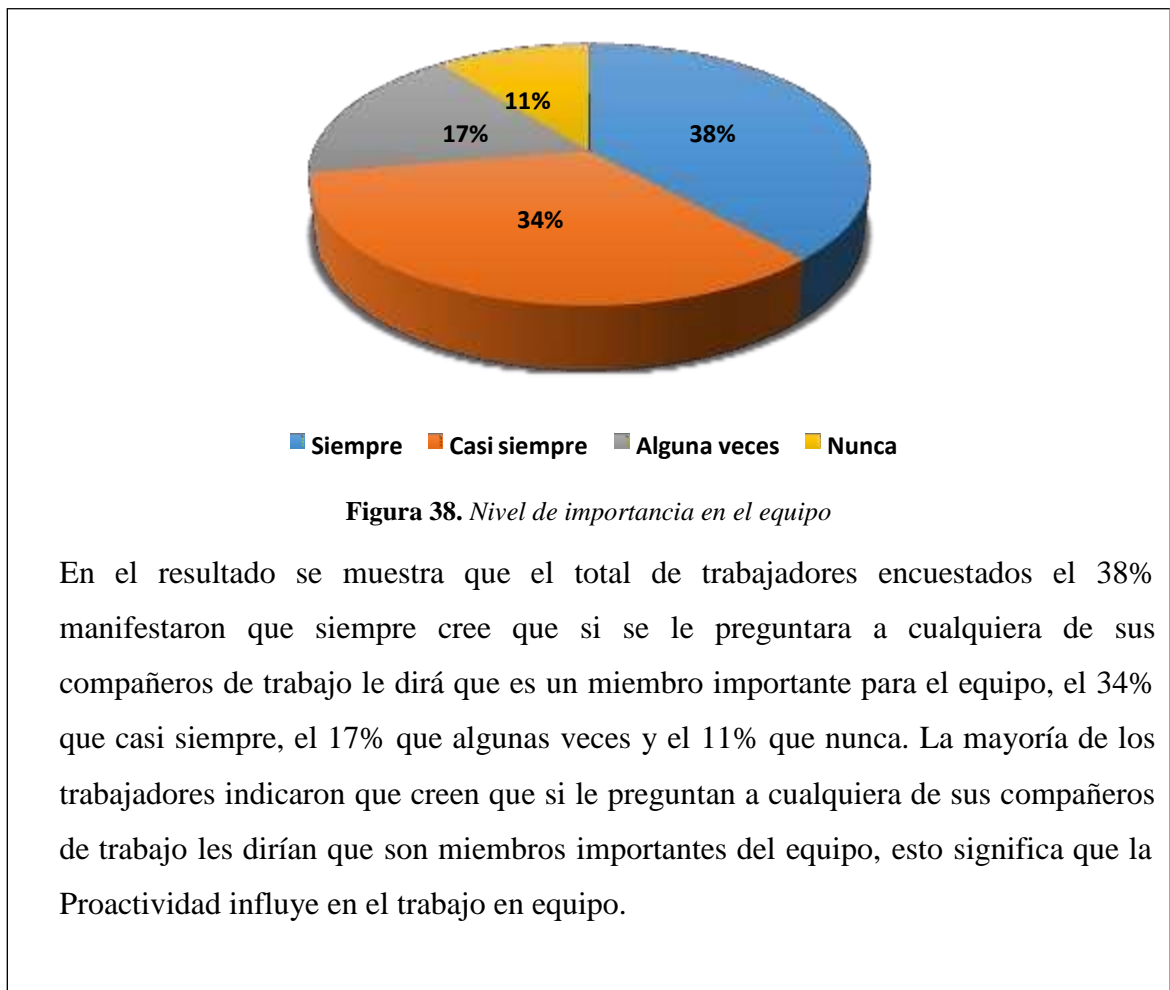


Tabla 39.

Nivel de satisfacción del cliente

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	18	38%
Casi siempre	16	34%
Alguna veces	8	17%
Nunca	5	11%
Total	47	100%

Elaboración propia

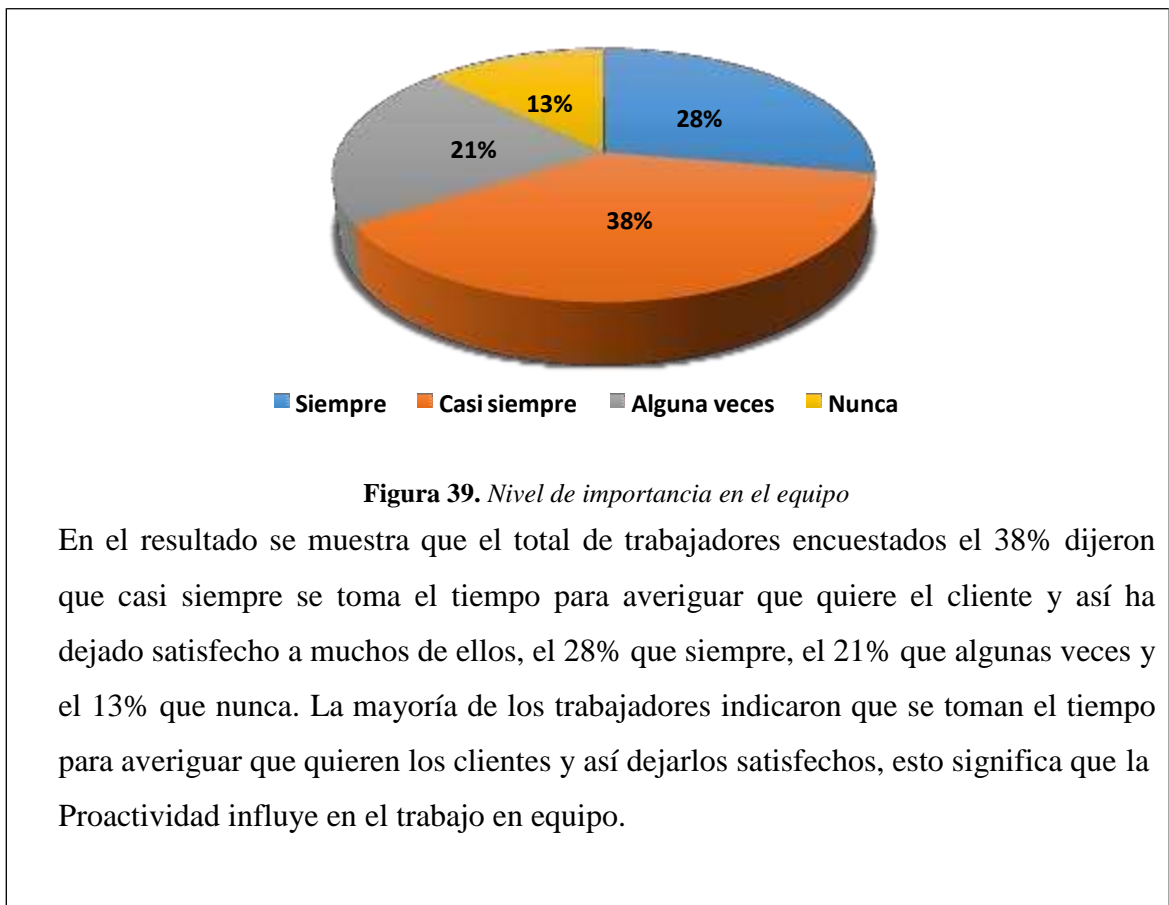
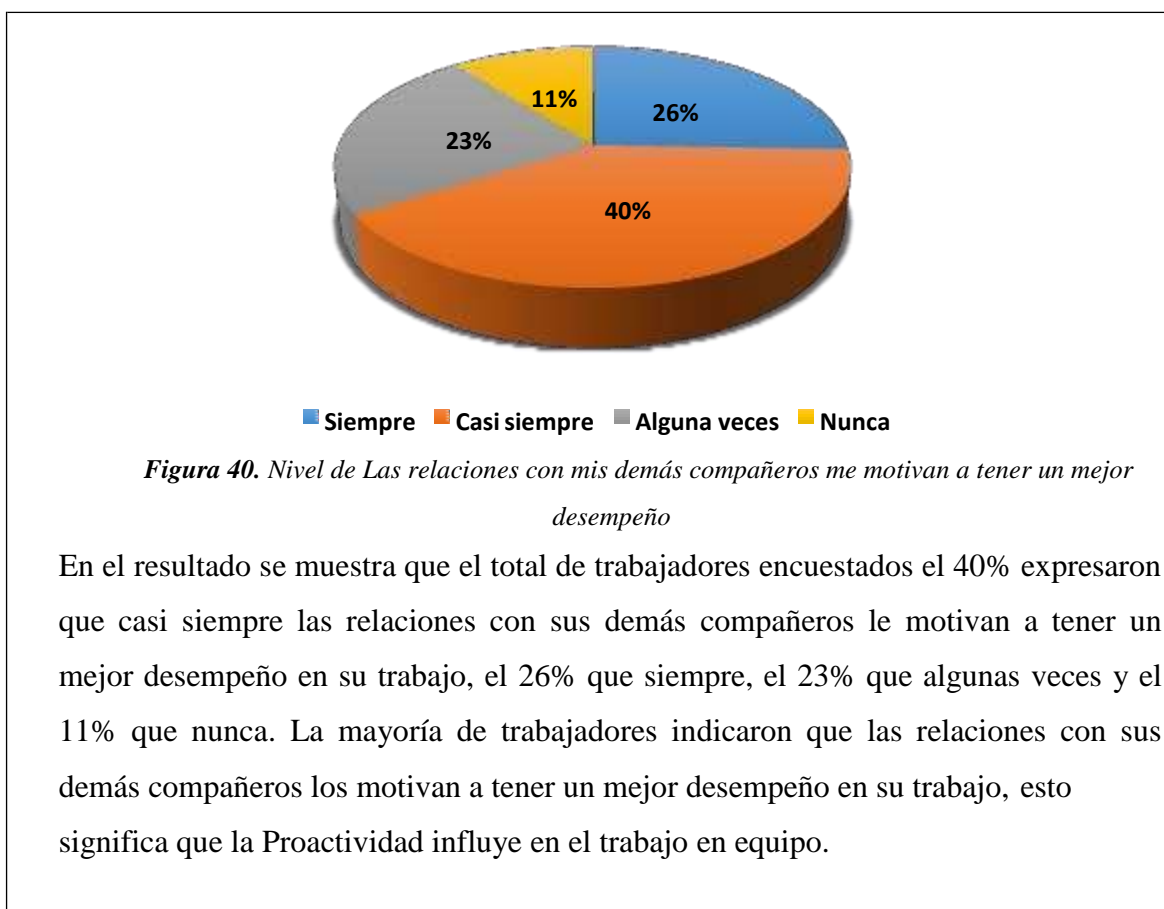


Tabla 40.

Nivel de Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTA JE
Siempre	12	26%
Casi siempre	19	40%
Alguna veces	11	23%
Nunca	5	11%
Total	47	100%

Elaboración propia



Calculo de la correlación

Correlaciones			Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo
Rho de	RELACIONES	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
	INTERPERSONALES	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
Spearman	TRABAJO EN	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
	EQUIPO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

Según Martínez (2012) señala que si la relación está entre 0.75 y se aproxima a 1, será una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio, esto nos quiere decir que se asocian respectivamente. Para la presente investigación el coeficiente arrojó 89,6%, indicando que la variable independiente tiene influencia en la dependiente.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

En lo concerniente a Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman 89.6%. Es indicador porcentual demuestra que existe influencia entre la variable independiente en l dependiente a un nivel medio alto. Según Martínez (2012) señala que si la relación está entre 0.69 y se aproxima a 1, será una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio, esto nos quiere decir que se asocian respectivamente.

El nivel de las relaciones interpersonales en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017 En líneas generales se puede apreciar que el promedio representado por 39,9% considera que existen buenas relaciones interpersonales, es decir está por debajo de la media, por lo tanto, las relaciones interpersonales son deficientes. Este promedio está relacionado con los indicadores del 43% que expresaron que casi siempre están de acuerdo con la comunicación que se da en su ambiente de trabajo. El 38% considera que casi siempre la comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente. El 34% dijeron que casi siempre le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo. El 51% expresaron que casi siempre los miembros del equipo respetan el derecho de los demás para compartir opiniones diversas. El 30% que casi siempre manifestaron que algunas veces sus jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios.

Estos resultados coinciden con la teoría de Dalton (2007). El cual indica que las “Relaciones Humanas estudian la interacción. Pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas”. Las relaciones humanas ayudaran a alcanzar sus metas personales y profesionales. Citado por Mamani 2012. Según el autor las relaciones interpersonales son complejas, puesto que cada colaborador tiene pensamientos, valores y culturas, las cuales son difíciles de asociar con os objetivos de la organización.

Los resultados encontrados guardan relación con Espinosa (2014), en su tesis. Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón. La Institución educativa Omaira Sánchez Garzón, nivel de primaria y secundaria,

no es ajena en el análisis de las relaciones interpersonales que no resulten ser exitosas, armoniosas y eficientes.

El nivel de trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017 es bajo, puesto que en líneas generales se puede apreciar que el promedio representado por 29,75% considera que existe trabajo en equipo. Este promedio está relacionado con los indicadores del 28% que considera que casi siempre algunas veces mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva. El 34% expresaron que casi siempre recibo algún reconocimiento o felicitación cuando realizo en forma eficiente mi trabajo. El 36% de encuestados expresaron que casi siempre siento que forma parte de un equipo que trabaja hacia una meta en común. El 21% que casi siempre algunas veces usualmente busco la ayuda de mi jefe o compañero para encontrar la solución a un problema con algún cliente.

Los niveles encontrados, guardan relación con la teoría de Katzenbach (citado por Valencia 2006) donde manifiesta que el trabajo en equipo es "el proceso en que los miembros del grupo entienden las metas del mismo y está comprometidos a alcanzarlos". Citado por Dávila (2014). Es probable que los colaboradores del Casino aun no entiendan la importancia del trabajo en equipo, por lo que es necesario que la Gerencia, plantee estrategias para poder mejorar este indicador.

Según González (2015), en su tesis. "Trabajo en equipo y satisfacción laboral, Los niveles de satisfacción en las personas que trabajan para distintas empresas varían en cada colaborador, el cual puede depender de distintos aspectos y de la perspectiva de las personas, aunque se encuentren con tareas iguales, el trabajo realizado en equipo y las áreas compartidas ayudan al cumplimiento de objetivos. Según este autor, el trabajo en equipo depende del tipo de organización, indicando que los colaboradores deben de poner de su parte para poder engranar las actividades organizacionales en conjunto.

En lo que se refiere a Establecer el grado de influencia de las relaciones interpersonales en el trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017. Este grado es medio alto puesto que, al someter a la muestra al cuestionario aplicado, los resultados analizados en el SPSS arrojaron un nivel de 89,6. Este indicador muestra que Las relaciones interpersonales mejoran el trabajo en equipo. Para llevar buenas relaciones inter personales

es necesario que la comunicación permita la transferencia de información y significados de una persona a otra; es el proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra. Así mismo sostiene que “es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores. La comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

Las relaciones interpersonales si tiene influencia en el trabajo en equipo, puesto que el coeficiente de correlación arrojo un indicador porcentual de Rho de Spearman 89.6%. Esto demuestra que cuando la variable independiente mejore, repercutirá en la dependiente en un nivel medio alto.

El nivel de las relaciones interpersonales en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017 es relativamente deficiente, puesto que el promedio representado por 39,9% considera que la comunicación interna dentro de su área de trabajo no es la apropiada, además no les resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo. Finalmente, sus jefes y demás superiores no escuchan sus ideas y comentarios

El nivel de trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017. Es considerado medio bajo, puesto que solo el 29,75% considera que existe trabajo en equipo. Los encuestados manifiestan que por lo general no se trabaja de manera efectiva. Además, los reconocimientos o felicitaciones no son constantes. Finalmente consideran que no tienen apoyo o ayuda por parte de su jefe o compañero para encontrar la solución a un problema con algún cliente.

El grado de influencia de las relaciones interpersonales en el trabajo en equipo es medio alto, al nivel de 89.6%.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

El Casino Fargo Games SAC debe mejorar Las relaciones interpersonales motivando a sus colaboradores a tener un mejor desempeño en su trabajo. Las estrategias de motivación pueden ser tanto intrínsecas como extrínsecas, esto influye en el trabajo en equipo.

Elevar el nivel de las relaciones interpersonales en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017, mejorando la comunicación interna dentro de las áreas de trabajo. Los colaboradores también se les deben de permitir que tengan la libertad de poder expresar sus opiniones en su grupo de trabajo. También es necesario que los jefes y demás superiores tengan la capacidad de poder escuchar las ideas y comentarios de los colaboradores.

Promover el trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017 a través de la realización de actividades eficientes y eficaces. Es necesario también que se brinde los reconocimientos o felicitaciones de forma constantes, premiando a los buenos colaboradores. Es importante también que tanto jefes como compañeros, busquen en acciones conjuntas dar solución problemas que se presenten con algún cliente.

CAPÍTULO VII
REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, K. J. (2015). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los integrantes del programa con VIH sida en el hospital regional docente las mercedes - Chiclayo. 2015* (Tesis de grado) Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de:
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2630/ABANTO%20VASQUEZ%20KAREN%20JADIRA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Altman, I. y Taylor, D. (1973). *Social Penetration: The Development of Interpersonal Relationships*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Arce, G. J. & Malvas, Y. M. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la i.e. Manuel González Prada de huari – 2013* (Tesis inédita de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Huari, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1
- Arias, C. T. (2013). *Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012* (Tesis inédita de maestría). Universidad Santo Toribio de Nogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/600/1/TM_Arias_Flores_CeciliaTeresa.pdf
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. 6ta, Epistem. Recuperado de: <http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Audillo, E. (2015). *Habilidades de negociación y manejo de conflictos*. Recuperado de: ederagudelo.blogspot.com/2015/09/algunas-definiciones-de-conflicto.html

- Avalos, M y Quintanilla, L (2015). "Factores relevantes de gestión que influyen en la efectividad del trabajo en equipo del área de atención al cliente.- Hospital Primavera de la ciudad de Trujillo en el año 2015.
- Baron, E. (2006). Manejo de conflicto. Recuperado de:
www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto.pdf
- Beiza, A. (2012). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "creación chaguaramos ii"* (Tesis inédita de maestría). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. Recuperado de:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf?sequence=4>
- Bisquera, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa* 21, N° 1.
- Carozzo, M (2015) "Trabajo en equipo y resultados organizativos en pequeñas empresas. Recuperdo de; <https://orff.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22489/mauroenrique>
- Codina, A. (2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. *Intangible Capital*, 0(3).
 Recuperado de: www.redalyc.org/articulo.oa?id=54900303
- Codina, A. (2006). Trabajo en equipo. Enfoques y aportes principales. Recuperado de:
http://www.degerencia.com/articulo/trabajo_en_equipo_enfoques_y_aportes_principales
- Contreras et al. (2012). Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado.
 Recuperado de : <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/1159.pdf>
- Covey, S (2007). *LOS 7 HABITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA*. 1ª ed. IIª reimp.- Buenos Aires Paidós, 2007.
- Chávez (2017) "Estrategia de inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales en alumnos 4to grado de secundaria de la i.e.p. el nazareno-

Chiclayo -2015” .repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/3990

Chiavenato, I (1994) *Iniciación a la Administración General*, Editorial Mc Graw Hill, México

Dalton, M., Dawn, H., & Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas*. México: Thomson

Dávila, E. (2014). *Relación del trabajo en equipo con la cultura organizacional de los trabajadores de la unidad ejecutora n° 400. Ministerio de salud - minsa.*

Tarapoto, periodo 2012 – 2013 (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Martín, Perú. Recuperado de:

http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSM_19bb42167e1d8387b865a14c537f8cd0/Description#tabnav

Dechat, C. A. (2013). *Introducción al análisis de máquinas de tragamonedas*. Recuperado de: <http://www.yogonet.com/latinoamerica/noticias/2013/10/16/36460-introduccion-al-analisis-de-maquinas-tragamonedas>

Douglas McGregor, (1964) *El profético creador de las teorías X e Y*.

Espinoza, M. P. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional* (Tesis de grado). Universidad EAN. Cartagena, Colombia. Recuperado de:

<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016.pdf?sequence=3>

Fernández, J (2003) *Relaciones Interpersonales*. Mc Graw Hill.

Gestiopolis (2001). *Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos*.

Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>

Gestiopolis (2002). *Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow*. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/jerarquia-de-las-necesidades-de-abraham-maslow/>

Goleman, D (2007). La practica de la inteligencia emocional: Editorial Kairos

Gonzáles, Z. (2010). El trabajo en equipo (desde la perspectiva de Jean Piaget).

Recuperado de: <https://paraeducar.wordpress.com/2010/08/13/el-trabajo-en-equipo-desde-la-perspectiva-de-jean-piaget/>

Gonzáles, K. M. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral* (Tesis de grado).

Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>

Katzenbach, J (2006). Trabajo en equipo. Editorial. Ediciones Granica,S.A

Kinicki A (2003) Comportamiento de las Organizaciones, México, editorial McGraw-Hill

Koonts, H (2004), Administración: una prespectiva global, México: MacGraw Hill.

Laswell, H. D. (2013). Modelo de comunicación de Harold Laswell. Estructura y funcion

de la comunicación de masas. Recuperado de:

<http://loquemepidiomiprofesora.blogspot.pe/2013/03/modelo-de-comunicacion-de-harold-laswell.html>

López, A. (2007). Relaciones Humanas. Revista de Investigación Administrativa. Volumen

(7), (Pág. 6) México.

Mary et al. Construyamos la paz. Recuperado de:

revistas.utp.edu.co/index.php/repes/article/view/5293/2567.

Maslow, A (1954), Motivación y personalidad, Nueva York: Harper & Row.

Mendoza, S. (2007). En torno a la investigación en relaciones públicas. Revista

Latina de

Comunicación Social, 62. Recuperado el de 27 de agosto de 2015 de:

http://www.ull.es/publicaciones/latina/200708Martinez_S.htm

Mora, C. (2014). Gerencia y el trabajo en equipo. Recuperado de: [https://entorno-](https://entorno-empresarial.com/gerencia-y-el-trabajo-en-equipo/)

[empresarial.com/gerencia-y-el-trabajo-en-equipo/](https://entorno-empresarial.com/gerencia-y-el-trabajo-en-equipo/)

- Morilla, M. et al. (2002). Entrenamiento de la atención y concentración. Una propuesta para fútbol. Recuperado de: www.efdeportes.com/efd51/atenc.htm
- Muñoz, M. (2013). Resumen de la lectura “la relación” Capítulo 4. *Teorías de la comunicación*. Recuperado de:
<https://michelmmc.wordpress.com/2013/02/25/resumen-lectura-la-relacion-capitulo-4-teorias-de-la-comunicacion/>
- Parella, S. & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Panta, L. A. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la ciudad de Chiclayo* (Tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf
- Pérez, J. J. (2016). *Modelo de capacitación en liderazgo para mejorar las relaciones interpersonales en el personal que labora en el instituto de educación superior tecnológico público Enrique López albuja ferreñafe – 2016* (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2319/perez_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pernía, I. R. (2012). *Relaciones interpersonales en la función docente. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las relaciones interpersonales y la función docente de los educadores del Liceo Militar Jáuregui* (Tesis maestra). Universidad de Zula, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de:
http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/111/TDE-2013-07-17T09:37:10Z-4034/Publico/pernia_montilva_iris_rocio.pdf

Riquelme, L (2011) Trabajo en equipo y el liderazgo.

Sánchez, R. (2007). Primer hábito: Sea proactivo. Quinto Hábito: Procure primero comprender y después ser comprendido. Recuperado de:

<http://habitosdecoveymas.blogspot.pe/>

Schermerton, J (2004). Administracion. Mexico. Editorial Limusa.

Siordia, A (2010). Propuestas para la mejora del clima laboral por medio de técnicas de comunicación organizacional (Tesis de maestría). Universidad de las Américas Puebla (UDLAP), México.

Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017* (Tesis maestral).

Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suarez, J. (2010). Talento Humano, interacción personal. Revista INNOVAR. . Volumen (8), (Pág.12-14) Colombia.

Tamayo, M. (1999). El proceso de la Investigación Científica (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.

Tarazona, A (2007). Trabajo en equipo. Trayectoria del cambio: de lo social a lo personal

Toro, L. Y. (2015) . *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales* (Especialización) Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

Recuperado de:

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13939/2/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf>

Vásquez (2015) “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los integrantes del programa con VIH sida en el hospital regional docente las

mercedes - Chiclayo. 2015”.

Vidangos, C. A. (2017). *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de begsa empresa individual de responsabilidad limitada – puno periodo 2016. El propósito del presente trabajo de investigación titulada “Análisis De Las Relaciones Interpersonales Y Clima Laboral De Begsa E.I.R.L. – Puno Periodo 2016* (Tesis de grado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Recuperado:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4472/Vidangos_Cruz_Carlos_Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zelada, J. E. (2015). *Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la universidad nacional de Piura- 20 15* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Piura.

Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/358/ADM-ZEL-BUR-15.pdf?sequence=1>

ANEXOS

ANEXO N°01. Cuestionario

Instrucciones:

El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información para determinar la realidad de la empresa, información que servirá para proponer mejoras, rogamos a cada uno de ustedes se sirvan a responder cada una de las preguntas con la mayor veracidad, marcando con un aspa (x) la respuesta que usted considere correcta. Por lo que en forma anticipada les expresamos nuestro agradecimiento.

a) Siempre = 4 b) Casi siempre = 3 c) Algunas veces =2 d) Nunca = 1

N°	Preguntas	1	2	3	4
1	¿Está usted de acuerdo con la comunicación que se da en su ambiente de trabajo?				
2	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona Correctamente?				
3	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?				
4	¿Los miembros del equipo respetan el derecho de los demás para compartir opiniones diversas?				
5	¿Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios?				
6	¿Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer es escucharla hasta que descargue toda la presión...?				
7	¿Usted sabe escuchar sin interrumpir, Su paciencia le permite generar muy buenas relaciones?				
8	¿Usted siente que su jefe le presta atención cuando tiene alguna queja?				
9	¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva?				
10	¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo?				
11	¿Sé a dónde dirigirme cuando tengo un problema?				
12	¿Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito?				
13	¿Recibo algún reconocimiento o felicitación cuando realizo en forma eficiente mi trabajo?				
14	¿En mi grupo de trabajo solucionar un problema es más importante que encontrar un responsable?				
15	¿En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar?				
16	¿Ciento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta en común?				
17	¿En momentos de crisis soy capaz de actuar rápida y decididamente?				
18	¿Estás dispuesto a aceptar retos y desafíos que te exige la empresa?				
19	¿Te dejarías influenciar por las personas con las que trabajas al tomar una decisión?				
20	¿Me resulta cómodo pedirle un aumento o promoción a mi jefe, Si siento que lo merezco?				
21	¿Expreso mis opiniones aun si otros en el grupo no están de acuerdo conmigo?				
22	¿Cuándo decides expresar a otros tu postura o desacuerdo ante algún hecho, ¿te sueles sentir tenso/a o perder el control de tus emociones?				
23	¿Me resulta fácil ponerme en el lugar de otra persona?				

24	¿Suelo apreciar el punto de vista de otras personas, incluso si no estoy de acuerdo con ellas?				
25	¿Antes de criticar a tu compañero de trabajo intentas imaginar cómo te sentirías si estuvieras en su lugar?				
26	¿Tu jefe hace sentir siempre a su personal que él es el que manda?				
27	¿Tu jefe castiga la desobediencia a los reglamentos de la empresa en forma justa?				
28	¿Tu jefe te mantiene informado sobre los cambios en la empresa?				
29	¿Intento hacer lo que sea necesario para evitar tensiones innecesarias en los clientes cuando solicitan un pedido?				
30	¿En ocasiones dejo que otros asuman la responsabilidad de resolver el problema en el trabajo?				
31	¿Usualmente busco la ayuda de mi jefe o compañero de trabajo para encontrar una solución a un problema con algún cliente?				
32	¿Tus funciones y responsabilidades están bien definidas?				
33	¿Está motivado y te gusta el trabajo que desarrolla?				
34	¿Te sientes parte de un equipo de trabajo?				
35	¿Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias?				
36	¿Tu jefe mantiene a su personal informado sobre cualquier decisión que le afecte?				
37	¿Considero que saber trabajar en equipo es la habilidad más importante que puede tener un líder?				
38	¿Creo que si se le preguntará a cualquiera de mis compañeros de trabajo le dirá que soy un miembro importante para el equipo?				
39	¿Me tomo el tiempo para averiguar que quiere el cliente y así he dejado satisfechos a muchos de ellos?				
40	Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?				

ANEXO N° 2: VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Gerardo Deza Malca.
- 1.2 Profesión : Licenciado en Administración.
- 1.3 Grado académico : Maestro en Investigación y Docencia Universitaria.
- 1.4 Título Profesional : Licenciado en Administración.
- 1.5 Institución donde trabaja : UNPRG.
- 1.6 Cargo que desempeña : Director de departamento Académico de Administración.
- 1.7 Teléfono : 979024016
- 1.8 Correo Electrónico : gdeza1216@gmail.com.
- 1.9 Nombre del Investigador :
 María del Pilar Díaz Gómez
 Jennifer Duma Mejía 2i
 Relaciones Interpersonales y su influencia en el trabajo y su influencia en el trabajo en equipo en el Casino Fargas Games Snc. Chiclayo.

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO	✓			



SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO				
--	--	--	--	--

4. CONCLUSIONES:

El Instrumento está bien elaborado, ya que existe orden, coherencia en el planteamiento y atenciones de respuesta

Pimentel, Julio 2017

Mgr./ Dr.

Firma y sello del experto

DNI: 16633958



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Juan Zapata Sandoval.
- 1.2 Profesión : Uenerado en Admínistración.
- 1.3 Grado académico : Maestro en Investigación y Docencia Universitaria.
- 1.4 Título Profesional : Ueneración Admínistración
- 1.5 Institución donde trabaja : UNP.R.G
- 1.6 Cargo que desempeña : Director de responsabilidad Social - FAREAC
- 1.7 Teléfono : 942 490183.
- 1.8 Correo Electrónico : juzas6@hotmail.com.
- 1.9 Nombre del Investigador :
 María del Pilar Díaz Gómez.
 Jennifer Duma Mejía Li.
 Relaciones Interpersonales y su influencia en el trabajo y su influencia en el trabajo en equipo en el caso Fargos Games SAC. Chiclayo.

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO	✓			



SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO				
--	--	--	--	--

4. CONCLUSIONES:

El instrumento esta bien elaborado. ya que existe orden y coherencia. en las preguntas y alternativas de respuesta.

Pimentel, Julio 2017

Mgtr./ Dr. JUAN ZAPATA SANDOVAL
Firma sello del experto

DNI: 16455600



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : *Angelita Requena Fuentes.*
- 1.2 Profesión : *Licenciada en Administración*
- 1.3 Grado académico : *Maestra en Investigación y Docencia*
- 1.4 Título Profesional : *Licenciada en Administración*
- 1.5 Institución donde trabaja : *V.N.P.R.6*
- 1.6 Cargo que desempeña : *Docente*
- 1.7 Teléfono : *979970259*
- 1.8 Correo Electrónico : *Angelita@hotmail.com.*
- 1.9 Nombre del Investigador : *Maria del Pilar Diez Gómez.
Jennifer Duma Mejia Li.
Relaciones Interpersonales y su influencia en el trabajo y su influencia en el trabajo en equipo en el usino Fargoa Games SAC. Chiclayo.*

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO	✓			



SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO				
--	--	--	--	--

4. CONCLUSIONES:

El cuestionario tiene summa lógica en las preguntas y claridad en las alternativas de respuesta.

Pimentel, Julio 2017


Mgtr./Dr. ANGELITO REQUENA FUENTES
Firma y sello del experto

DNI: 16475526

ANEXO 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	DISEÑO DEL ESTUDIO	POBLACION/ MUESTRA	VARIABLES
Relaciones Interpersonales Y Su Influencia En El Trabajo En Equipo En El Casino Fargo Games SAC Chiclayo 2017.	¿Cómo las relaciones interpersonales influyen en el trabajo en equipo en el casino Fargo Games SAC de Chiclayo 2017?	Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017.	<p>Analizar el nivel de las relaciones interpersonales en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017.</p> <p>Diagnosticar el nivel de trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017.</p> <p>Establecer el grado de influencia de las relaciones interpersonales en el trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC. Chiclayo 2017.</p>	<p>Tipo de Investigación Descriptiva-correlacional.</p> <p>Diseño Investigación Noexperimental</p>	<p>Población</p> <p>P=47</p> <p>Clientes</p> <p>Muestra</p> <p>M=47</p>	<p>Independiente</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Dependiente</p> <p>Trabajo en equipo</p>

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°04 AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO



EL CASINO FARGO GAMES SAC
RUC 20526938535

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Presente

HACE CONSTAR:

Es grato dirigirme a usted saludándolo muy cordialmente a nombre del casino Fargo games sac. De la ciudad de Chiclayo, así mismo hacer conocimiento que se autoriza el desarrollo de prácticas pre-profesionales de las alumnas:

Díaz Gómez María del Pilar identificado con DNI n°43971935 y Mejía Li Jennifer Duma identificada con DNI n°42084382 de la escuela profesiones de administración.

Expresándole mi agradecimiento por la gentileza y Preferencia que le otorgue el presente, enviándole mi Estima y afecto.

Laura Arias Hernández
DNI 16715113



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo Maria del Pilar Díaz Gómez, identificado con DNI
Nº 43971935 egresada de la Escuela de Administración, de la
Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:
Relaciones Interpersonales y su influencia
en el trabajo en equipo en el
casino Fargo Games S.A.C.
chileño - 2017

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Maria del Pilar Díaz Gómez

FIRMA

DNI: 43971935

FECHA: 29 de Octubre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo JENNIFER DUMA MEJIA LI..... identificado con DNI
Nº 42084382 egresada de la Escuela de ADMINISTRACIÓN, de la
Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:
RELACIONES INTERPERSONALES Y SU
INFLUENCIA EN EL TRABAJO EN EQUIPO
EN EL CASINO FAREO GAMES S.A.C.
CHICLAYO - 2017.....;

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 42084382

FECHA: 29 de OCTUBRE del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo **CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA**, Docente del curso de Proyecto de Investigación II, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de Empresas y revisor del trabajo académico (TESIS) Titulo:

RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL CASINO FARGO GAMES SAC CHICLAYO 2017

De las Bachilleres:

DÍAZ GÓMEZ MARÍA DEL PILAR
MEJÍA LI JENNIFER DUMA

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo 12 de julio 2018



MBA. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA
DOCENTE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MEJIA LI JENNIFER

INFORME TÍTULADO:

RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO
EN EQUIPO EN EL CASINO FARGO GAMES SAC CHICLAYO 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 29/10/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISEIS (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DIAZ GOMEZ MARIA DEL PILAR

INFORME TÍTULADO:

RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO
EN EQUIPO EN EL CASINO FARGO GAMES SAC CHICLAYO 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 29/10/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISIES (16)




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN