



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa  
de suministro de combustible a vehículos, San Juan de  
Lurigancho, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Aliaga Antezana, Elsa Mardely (orcid.org/0000-0003-0751-5536)

**ASESORA:**

Mgtr. Reyes Linares, Angela Elsa (orcid.org/0000-0003-3416-038X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico mi presente estudio a mi mamá y a mi papá con mucho amor. Y a mi hermana Milagros Jacqueline Marín Antezana que con sus palabras de aliento siempre está y estará a mi lado apoyándome moralmente.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi papá Douglas Orlando Aliaga Marín por el apoyo que me brinda estos últimos cinco años y a mi familia por creer en mí.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población y muestra	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Procedimientos	32
3.6. Método de análisis de datos	33
3.7. Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	61

## Índice de tablas

Tabla 2	Nivel de relaciones interpersonales de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.	35
Tabla 8	Nivel de trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.	36
Tabla 15	Correlación de las variables Relaciones interpersonales y Trabajo en equipo.	37
Tabla 16	Correlación de las relaciones interpersonales y adición.	38
Tabla 17	Correlación de las relaciones interpersonales e intercambio de conocimientos.	39
Tabla 18	Correlación de las relaciones interpersonales y cooperación.	40
Tabla 19	Correlación de las relaciones interpersonales y colaboración.	41
Tabla 20	Correlación de las relaciones interpersonales y sinergia.	42

## Índice de figuras

Figura 1	Ubicación geográfica de la empresa	3
Figura 2	Procedimiento de recogida de datos	33
Figura 3	Porcentajes de la variable relaciones interpersonales.	35
Figura 9	Porcentajes de la variable trabajo en equipo.	36

## Resumen

El presente estudio de investigación titulado Relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022. Cuenta con una metodología de investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional, el enfoque aplicado fue de tipo cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal. La población está conformada por 14 trabajadores y la muestra fue censal. La técnica usada para obtener información fue la encuesta y se aplicó el cuestionario con 30 preguntas con escala de tipo Likert, lo cual cuenta con la aprobación de 3 expertos y el instrumento tiene una fiabilidad del Alfa de Cronbach (0,933). Asimismo, para que tenga una base y sustento nuestras variables se empleó la teoría del FIRO y la teoría del campo. Se obtuvo un resultado positivo en la correlación de Rho Spearman (0,806) entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo, teniendo una significancia ( $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.05$ ).

**Palabras clave:** Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación, escucha activa

## **Abstract**

The present research study entitled Interpersonal relations and teamwork of a vehicle fuel supply company, San Juan de Lurigancho, 2022. It has an applied, correlational level research methodology, the applied approach was quantitative. , with a non-experimental cross-sectional design. The population is made up of 14 workers and the sample was census. The technique used to obtain information was the survey and the questionnaire with 30 questions with a Likert-type scale was applied, which has the approval of 3 experts and the instrument has a reliability of Cronbach's Alpha (0.933). Likewise, so that our variables have a basis and support, the FIRO theory and the field theory were used. A positive result was obtained in the Rho Spearman correlation (0.806) between interpersonal relationships and teamwork, having a significance (Sig.=0.000 <  $\alpha=0.05$ ).

**Keywords:** Interpersonal relationships, teamwork, communication, active listening

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en todas las organizaciones es importante que haya una buena comunicación entre los colaboradores, permitiendo intercambiar mensajes dentro de una empresa y comprendiendo el mensaje que se les está emitiendo, Bolgeri (2018), menciona que es la capacidad que todo ser humano debe de poseer, un factor importante es la interacción para iniciar conversaciones donde uno es participe, y así poder desarrollar una relación positiva dentro de una organización. Mejorando las actitudes, conversaciones, comunicación y habilidades, demostrando a los demás la conducta que tiene cada uno al momento de dirigir una palabra.

Como sabemos la comunicación es importante para que toda persona deba desarrollarlo para mejorar sus relaciones interpersonales con los demás, y es por eso que en toda organización, los colaboradores deben de contar con ello para que puedan mostrarlo dentro de la empresa, Dubrin (2008), menciona que es fundamental poder desarrollar buenas relaciones interpersonales, por lo que deben de mostrar una actitud adecuada al momento de iniciar una conversación, contando con una escucha activa, emociones y entre otros factores, que de tal forma los demás miembros pueden observar el comportamiento que este maneja, por lo que tendrán que relacionarse, convivir y compartir las experiencias vividas con sus compañeros de trabajo.

Asimismo, al poseer buenas relaciones interpersonales, en toda organización deben de contar con trabajadores que tienen que colaborar en conjunto para el beneficio de la empresa, fortaleciendo el compañerismo; Aguado et al. (2008) señala que al momento de colaborar todo miembro debe de interactuar con los demás, e integrarse para la contribución de las tareas, al igual que la coordinación con la finalidad de reforzar su compromiso y reunirse para que puedan intercambiar ideas y ser más eficaces al momento de tomar decisiones mutuas.

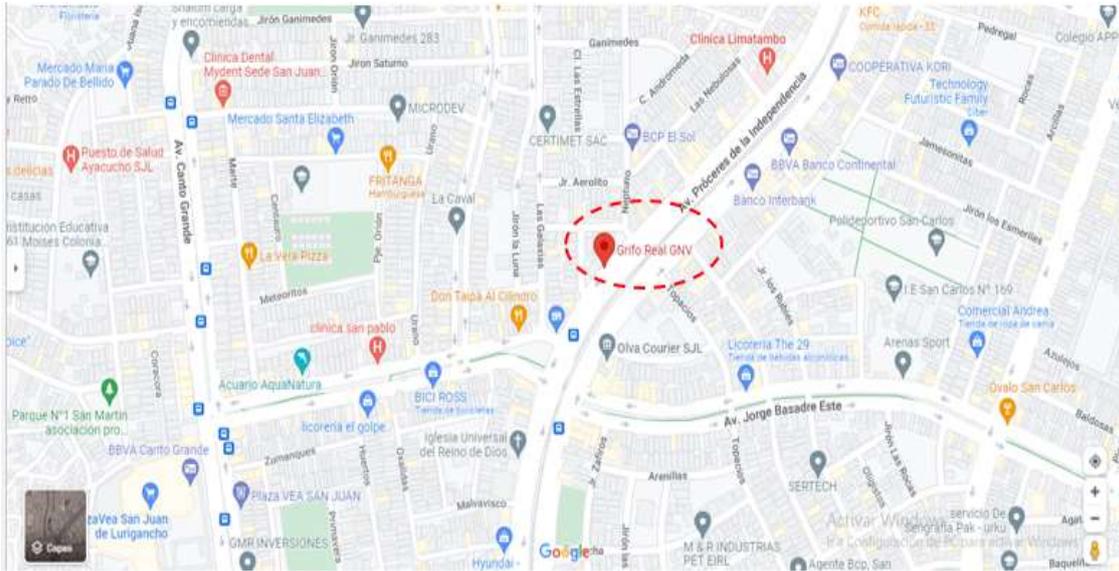
Por ende, para poder trabajar en equipo se tiene que demostrar unas buenas relaciones interpersonales, teniendo en cuenta las habilidades por parte de los individuos como la comunicación, escucha activa, asertividad, pro actividad y sobre todo empatía con los demás para que puedan fortalecer su compañerismo y así realizar tareas en conjunto teniendo en cuenta que deben de intercambiar ideas,

cooperar, colaborar, y aportar para obtener una buena sinergia. Y es por ello que, Cruz (2014), manifiesta que se debe de tener una conducta innata, contando con una iniciativa para la realización de una tarea antes de que se pueda tener algún problema lo cual debe de tener un interés para evitar cualquier cuestión, teniendo una habilidad al comunicarse, ya que al tener un intercambio de palabras se pueda llegar a un acuerdo para el bien del equipo, comprendiendo la postura de los demás generando un ambiente empático. Esto es una muestra de cómo las relaciones interpersonales influye en la conducta de toda persona para que haya una efectividad en las tareas, y es por ello, que se involucra en el trabajo colaborativo generando ventajas para que haya una mejor productividad y los miembros puedan tener un desempeño adecuado, por lo mismo, que Cruz (2014), señala que para trabajar en equipo debe de haber una escucha activa al momento de intercambiar ideas demostrando respeto hacia sus compañeros, al igual cuando colaboran deben de mostrar una actitud positiva siendo respetuosos, creando vínculos para saber trabajar en conjunto, lo mismo pasa cuando se coopera deben de saber escucharse y mantenerse comunicados, haciendo que sus relaciones se fortalezcan y puedan conocer sus aspectos positivos, para que avancen eficazmente como grupo.

La empresa investigada pertenece al sector de gasolinera de combustible a vehículos, se encuentra ubicada en san juan de Lurigancho, en la Avenida Próceres de la Independencia (Figura 1), contando con una población de 14 despachadores del turno mañana, tarde y noche; la empresa se especializa en vender al por menor combustible a vehículos y automotores en comercios especializados. Dentro de la playa cuenta con un market, la cual tiene poco personal para la venta de los productos, los trabajadores tienen poca comunicación entre ellos mismos y con sus clientes al momento de vender el combustible, y cuenta con un deficiente trabajo en equipo, siendo que no tienen iniciativa al momento de poder vender o apoyar a sus compañeros de trabajo.

**Figura 1**

*Ubicación geográfica de la empresa de suministro de combustible a vehículos*



**Nota:** Captura de pantalla Google Map. (<https://goo.gl/maps/PbJi4aivugkALx2t8>)

Ante todo, sobre las relaciones interpersonales, los trabajadores del área de playa tienen un escaso de escucha activa, siendo que la oficina de la empresa al momento de otorgarle un mandado que deben realizar, no sigue las pautas requeridas; por lo tanto, hace que el kardex del market tenga inconvenientes al momento de corroborar. No ponen mucha atención al momento de comunicarles en cómo se debe de realizar el documento del market para que no haya ninguna inconveniencia.

Existe poca comunicación entre ellos mismos para poder vender el combustible a los clientes y eso hace que haya una demora, lo cual, si un miembro del equipo les comunica para que puedan realizar la venta, no hay una interacción por parte de ellos y solo atina en decir una palabra corta por parte del receptor.

Con respecto a la empatía, hay un deficiente apoyo entre ellos mismos cuando lo requieren, por lo que no ayudan al ver que su compañero de trabajo tiene una cierta cantidad de clientes; y hay una demora por parte de los miembros del equipo en apoyar a su compañero al momento de la atención.

Asimismo, los empleados cuentan con poco asertividad dentro de su hora de trabajo, ya que es la conducta que cada uno de ellos debe de poseer, cuentan con poco control al momento que la oficina les llama la atención cuando han realizado una actividad no favorable para la empresa. Lo cual en la pro actividad, hay un

escaso de iniciativa que tiene cada trabajador, por lo que el líder del grupo es el que maneja el market y al tiempo en el área de despachador, cuando un cliente se acerca a comprar un producto en el market y el líder no se encuentra disponible, ningún miembro del equipo se acerca a vender el producto a la sucursal, siendo que llaman al líder para que haga la respectiva venta.

En el caso del trabajo en equipo, hay escasez de adición por parte de los empleados, ya que la oficina al momento de otorgarle una actividad en el área de playa, o si tienen que realizar limpieza, algunas veces no cumplen con las tareas que se le asigna a cada uno, y hace que haya un mal estar en el área administrativa. Siendo que, al intercambiar conocimientos, cuentan con poca participación al momento de compartir sus experiencias con los integrantes del equipo, cuando rotan, hay escasez de conocimiento por lo que no están familiarizados con el surtidor de gasolina, por ende, el despachador que tiene experiencia en ese puesto, no da un comunicado en cómo se debe de manejar adecuadamente la manguera para evitar cualquier tipo de accidente.

En tanto a la cooperación, hay poca confianza por el personal antiguo ante los nuevos trabajadores, siendo que hay poca capacitación los primeros días por el miedo que puedan ocasionar accidentes al no desarrollar bien sus habilidades. Y si, los líderes no están al 100% atento ante sus movimientos, puede ocasionar molestias ya que no están siguiendo las restricciones adecuadas por parte de la oficina. Al momento de colaborar, hay escasez de compromiso en poder apoyar a los nuevos trabajadores, por lo que no saben cómo poder manejar la manguera al momento de cargar combustible al vehículo, lo cual hace que no pueda sentirse seguro al momento de trabajar y se le pueda dificultar si no encuentra a sus compañeros en la playa cuando hay clientes.

Y por último, los trabajadores cuentan con poca sinergia, tienen poca energía al momento de despachar el combustible, siendo que es un factor negativo dentro de la empresa, ya que diariamente hay un sinfín de vehículos para la compra de combustible.

De acuerdo con lo señalado, la problemática que se hace el estudio es ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022? Seguidamente consideramos cinco problemas específicos (a) ¿Cuál es la relación

entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?, (b) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimiento para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?, (c) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?, (d) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?, (e) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?

La justificación teórica permite el estudio entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo, para ello en la presente investigación se está considerando las teorías de los autores Will Schutz (1958) y Kurt Lewin (1935) los cuales determinan el desenvolvimiento de las personas en las organizaciones. Relacionarlo con alguna variable Bernal (2006) señala que es generar debate, reflexión y contrarrestar estudios, resultados de conocimientos ya existentes.

Respecto a la justificación práctica del estudio tiene la finalidad conocer a la empresa y como los empleados trabajan internamente. Lo cual mejorará el desempeño de los trabajadores del área de playa de una empresa de suministro de combustible a vehículos, por lo que se empleará soluciones a la investigación, para que los trabajadores puedan cooperar y colaborar juntos para tener resultados positivos. Bernal (2006) menciona que se basa para dar soluciones al problema planteado del estudio.

Y, por último, en la justificación metodológica de la información radica en generar conocimiento a partir de las diversas fuentes de información y análisis para determinar cómo se desenvuelven las variables en la actualidad, como en su progreso y estimar si existe variaciones con otros tipos de estrategias a cuanto la variable de relaciones interpersonales y trabajo en equipo. El estudio está compuesto por dos variables (1) relaciones interpersonales y (2) trabajo en equipo. El cuestionario está constituido por 30 ítems; para medir las relaciones interpersonales se han considerado 15 ítems con las dimensiones (a) escucha

activa, (b) comunicación, (c) empatía, (d) asertividad y, (e) pro actividad. Para medir el trabajo en equipo se ha considerado 15 ítems con las dimensiones (a) adición, (b) intercambio de ideas, (c) cooperación, (d) colaboración y, (e) sinergia. Bernal (2006) manifiesta que la justificación metodológica está orientada con la búsqueda y uso de investigaciones ya existentes para la realización del estudio, con la finalidad de poder concluir satisfactoriamente.

Como objetivo general es establecer la relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022. Y como objetivos específicos tenemos; (a) Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022; (b) Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimiento para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022; (c) Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022; (d) Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022; (e) Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022

Como hipótesis general es conocer existe relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022. Y como hipótesis específico; (a) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022; (b) Existe relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimientos para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022; (c) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022; (d) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la

colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022; (e) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

**En el contexto nacional**, Vargas (2018), propuso determinar la relación entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral; el enfoque que se aplicó es cuantitativo; diseño no experimental; y toma de datos transversalmente; nivel correlacional; la población estuvo conformada por 20 trabajadores de gerencia; la muestra fue finita y mínima ya que se consideró la población al 100%; concluyó que la mayoría de los trabajadores cuentan con unas adecuadas relaciones interpersonales, siendo que puede influenciar en sus conductas lo cual puede tener un rol importante en la organización, porque les permite a los trabajadores ser personas seguras, cooperativas, innovadoras, solidarias y comprensivos de sí mismos y con los demás; y en el desempeño laboral no es muy favorable dado que los colaboradores no cumplen bien con sus obligaciones y con motivación podrán desempeñarse adecuadamente lo cual puede favorecer al trabajo en equipo.

Rojas (2019), tiene como objetivo determinar la relación entre las variables relaciones interpersonales y clima organizacional; el enfoque que se aplicó es cuantitativo; diseño no experimental; y toma de datos transversalmente; la población estuvo conformada de 60 trabajadores administrativos; obtuvo una muestra de 49 trabajadores; concluyó que los trabajadores en la percepción del clima organizacional es desfavorable teniendo 10,2% y solo 20.4% favorable, mientras que en las relaciones interpersonales es 6.1% desfavorable y el 93.3% es favorable.

Mamani (2021), determinó la relación entre las variables relaciones interpersonales y el desempeño laboral el enfoque que se aplicó es cuantitativo; diseño no experimental; toma de datos transversalmente; la población estuvo conformada por 67 trabajadores; debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los colaboradores, los cuales se obtuvieron a través de un censo; concluyó que el desempeño de los trabajadores se ve influenciado por las relaciones interpersonales que tienen entre compañeros y hace que los miembros puedan trabajar sin ninguna inconveniencia.

Suclupe (2021), se centró en determinar la relación entre las variables habilidades directivas y relaciones interpersonales; el enfoque aplicado fue el de tipo mixta; diseño no experimental; la población estuvo conformada por 65

trabajadores de la empresa Tecnológica de Alimentos S.A; obtuvo una muestra de 56 trabajadores; concluyó que las habilidades directivas influye positivamente en las relaciones interpersonales en los trabajadores, para que haya una mejora en la productividad hacia la empresa, y los empleados puedan verse motivados por su esfuerzo.

Martel (2020), tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral; el enfoque que se aplico es cuantitativo; diseño no experimental; la población estuvo conformada por 78 trabajadores; obtuvo una muestra de 65 trabajadores; concluyó que las relaciones interpersonales influye en la satisfacción laboral de los colaboradores, siendo que los miembros de la empresa están motivados y conformes con su puesto de trabajo, contando con un estado emocional positivo, haciendo que la empresa vaya a buen camino en el mercado competente.

Toro (2019), determino la relación entre las variables relaciones interpersonales y clima laboral; el enfoque que se aplico es cuantitativo; de nivel correlacional; diseño experimental; el tipo de investigación es aplicada; la población estuvo conformada por 21 trabajadores; debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los colaboradores, los cuales se obtuvieron a través de un censo; concluyó que si los trabajadores muestran buenas relaciones interpersonales hacia sus compañeros, hace que el clima organizacional sea más saludable, puesto que deben de trabajar en conjunto mostrando comportamiento agradables.

Perea (2018), aspiró en conocer la influencia entre el comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales; el enfoque que se aplico es cuantitativo; de nivel correlacional; diseño no experimental y toma de datos transaccionalmente; la población estuvo conformada por 360 trabajadores; obtuvo una muestra de 116 trabajadores; el muestreo fue probabilístico aleatoria; concluyó el comportamiento de los trabajadores influye positivamente en las relaciones interpersonales, siendo que el ambiente laboral tenga más compañerismo.

Dávila y guerrero (2021), propusieron determinar la relación entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral; el enfoque que se aplico es cuantitativo; de nivel correlacional; diseño no experimental y toma de datos transaccionalmente; el tipo de investigación es aplicada; la población estuvo

conformada por 55 trabajadores debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los trabajadores, los cuales se obtuvieron a través de un censo; concluyeron que los trabajadores sus relaciones interpersonales es regular, teniendo una comunicación no tan constante entre compañeros, y las actividades de la empresa pueda verse afectado por este motivo.

Caldas (2021), tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables trabajo en equipo y el liderazgo; el enfoque que se aplico es cuantitativo; diseño no experimental; el tipo de investigación es aplicada; la población estuvo conformada por 112 integrantes del equipo de trabajo de la empresa; debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los colaboradores, los cuales se obtuvieron a través de un censo; concluyó que existe relación entre el trabajo en equipo y el liderazgo, siendo que hay un 99% de confianza entre las variables del estudio.

Lapa (2020), estudio la variable trabajo en equipo y clima organizacional; el enfoque que se aplico es cuantitativo; con una investigación tipo aplicada; diseño no experimental; y toma de datos transversalmente; de nivel correlacional – descriptivo; la población estuvo conformada por 35 trabajadores; debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los colaboradores, los cuales se obtuvieron a través de un censo; concluyo que los trabajadores al colaborar en conjunto muestran conductas amigables hacia sus compañeros y hace que haya un ambiente laboral confiable.

Montano (2018), pretendió conocer la relación entre las variables trabajo en equipo y desempeño; el enfoque que se aplico es cuantitativo; de nivel correlacional; diseño no experimental; y toma de datos transversalmente; la población estuvo conformada por 50 colaboradores del área de despacho de concentrados; debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los colaboradores, los cuales se obtuvieron a través de un censo; el muestreo fue probabilístico; concluyó que si los empleados trabajan en equipo el desempeño laboral de los trabajadores podrá tener un mayor eficacia dentro del área de despacho en la empresa, mejorando su rendimiento de cada uno en su centro de labor.

Villarreal (2019), estudio la variable trabajo en equipo y proceso de compras; el enfoque que se aplico es cuantitativo; de nivel correlacional; diseño no

experimental; y toma de datos transversalmente; la población estuvo conformada por 36 asesores del área administrativa debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los asesores, los cuales se obtuvieron a través de un censo; concluyó que existe relación entre las variables de su estudio, y es necesario que los asesores del área administrativa haga reuniones para que den sus ideas todo trabajador para las posibles soluciones en un futuro.

Martel (2022), consideró estudiar la variable inteligencia emocional y trabajo en equipo; el enfoque que se aplicó es cuantitativo; de nivel correlacional; diseño no experimental; y toma de datos transversalmente; la población estuvo conformada por 99 profesionales de un centro materno infantil; la muestra fue de 80 profesionales; y un muestreo aleatorio simple; concluyó que existe un buen trabajo en equipo, pero los profesionales del centro materno infantil cuentan con poca inteligencia emocional al momento de interactuar con sus compañeros de trabajo.

Moreno (2022), considero en estudiar la variable relaciones interpersonales y trabajo en equipo; el enfoque que se aplicó es cuantitativo; de nivel correlacional; diseño no experimental; y toma de datos transversalmente; la población estuvo conformada por 28 trabajadores del municipio; debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los colaboradores, los cuales se obtuvieron a través de un censo; concluyo que si existe relación entre las variables de su estudio, lo cual los trabajadores muestran lazos interpersonales siendo que favorezca al trabajar en equipo para las respectivas actividades en su centro de labor.

Calle y Huamán (2020), buscaron determinar la variable liderazgo transformacional y trabajo en equipo; el enfoque que se aplicó es cuantitativo; de nivel correlacional; diseño no experimental; y toma de datos transversalmente; la población estuvo conformada por 123 docentes debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los colaboradores, los cuales se obtuvieron a través de un censo; concluyeron que si hay un buen liderazgo, el equipo puede realizar las actividades con el apoyo, confianza y compromiso del líder.

Alegría y Sánchez (2020), investigaron la relación entre la variable compromiso organizacional y trabajo en equipo; el enfoque que se aplicó es

cuantitativo; de nivel correlacional; diseño no experimental; y toma de datos transversalmente; la población estuvo conformada por 107 colaboradores; debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los colaboradores, los cuales se obtuvieron a través de un censo; concluyeron que existe una correlación positiva a base de las variables de su investigación. Por lo que al implementar estrategias dentro de la organización hace que el compromiso de los colaboradores favorezca positivamente en el trabajo en equipo.

Estela (2019), se centró en investigar en determinar la variable comunicación interna y trabajo en equipo; el enfoque que se aplicó es cuantitativo; de nivel correlacional; diseño no experimental; y toma de datos transversalmente; la población estuvo conformada por 100 colaboradores; debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los colaboradores, los cuales se obtuvieron a través de un censo; concluyo que dentro de la institución existe una comunicación adecuada, ya que influye en los colaboradores para que trabajen en equipo dentro de su centro de labor y puedan tener resultados positivos.

**En el contexto internacional,** Jordan et al. (2018), en su artículo de investigación desarrollada en empresas y universidad en Estados Unidos, en donde las relaciones interpersonales entre el empleado y el supervisor deben de tener efectos interactivos; siendo que se determina que dentro de la organización si se demuestra que hay interacciones entre empleado y empleador durante el periodo de su labor; cuentan con 3 tipos estudios de metodología; lo cual hicieron tres estudios; concluyendo en el primer y segundo estudio que hay efectos interactivos entre compañeros de trabajo mejorando su comportamiento y esfuerzo laboral dentro de la organización; mientras que en el tercer estudio concluyeron que hay relación significativa entre el comportamiento y esfuerzo entre compañeros de una universidad en Estados Unidos siendo que al interactuar sus relaciones interpersonales mejoran entre ellos mismos.

Szostek (2019), en su artículo de investigación desarrollada a los colaboradores de empresas en Polonia, en donde determina las relaciones interpersonales y el comportamiento laboral; se seleccionó 200 empresas polacas; y como muestra fue de 20 empresas; las encuestas fueron dirigidas para los empleados lo cual fue voluntariado; se obtuvo un total de 1488 encuestas; concluyó que las relaciones interpersonales en el trabajo hay una relación positiva por lo cual

los trabajadores que tienen años de experiencias en las empresas cuentan con un comportamiento agradable con sus compañeros de trabajo.

Ahmad et al. (2019), en su artículo de investigación desarrollada a los colaboradores de las organizaciones en India, realizaron una investigación en donde buscan examinar las relaciones entre el liderazgo autoritario, el comportamiento organizacional y la desviación organizacional, se obtuvo una población de 600 empleados; y como muestra fue 508 empleados; las preguntas fueron respondidas en la escala Likert, concluyeron que el liderazgo autoritario tiene relación con los empleados.

Shahid y Muchiri (2019), en su artículo de investigación desarrollada a los empleados de las organizaciones en Estados Unidos, investigaron el comportamiento líder, el virtuosismo organizacional, el capital psicológico y el rendimiento laboral, se obtuvo una población de 600 empleados; y como muestra fue 508 empleados; concluyeron que el interés aumentó a través de la positividad en el trabajo, siendo que la relación entre el liderazgo y positividad a través del liderazgo impacta al desempeño de los trabajadores.

Su et al. (2022), en su artículo de investigación desarrollada a los empleados de las organizaciones en China, realizaron un estudio sobre el comportamiento de los empleados, ya que el autoestima influye el estado de ánimo entre empleados, líderes, superiores y el equipo de trabajo, se obtuvo una población de 315 empleados; y como muestra fue censal; concluyeron que se debe de mejorar las relaciones en la organización para que haya una mejora y así tener un clima saludable, para que los empleados estén más entusiastas para que tengan un comportamiento más proactivo, lo los líderes y miembros del equipo deben de influir una confianza hacia los empleador para que puedan rendir positivamente, y para que sus comportamientos en el labor sea más proactivos.

Zhang y Cao (2021), en su artículo de investigación desarrollada a los empleados de las organizaciones en China, buscaron en encontrar como el silencio de los empleados influye en el clima organizacional, lo cual el silencio cuenta con tres dimensiones como el aquiescente, defensiva y afectuoso, al igual que su seguridad psicológica; siendo que investigaron en tres empresas Chinas, se obtuvo una población de 700 empleados; y como muestra obtuvieron un total de 653 empleados; concluyeron que si los empleados tienen una seguridad psicológica

hace que haya una relación positiva en un clima ético, lo cual los empleados van a contar con un silencio aquiescente y el silencio defensivo, siendo que si en el clima organizacional hay confianza interpersonal y respeto entre compañeros, se sentirán más cómodos ellos mismos.

Bonsu (2019), en su artículo de investigación desarrollada a los empleados de las empresas en Estados Unidos, busca determinar cómo influye la escucha y la comprensión dentro de la organización, ya que la comunicación se ha transformado una herramienta fundamental en toda empresa, siendo que debe de haber una interacción entre compañeros. La comunicación también implica escuchar y comprender el mensaje que se nos está dando y transmitiendo haciendo que se pueda compartir información. Es por eso que los gerentes de toda organización deben de comunicarse y escuchar información de los trabajadores; concluye que la comunicación es importante al igual que hablar, es por eso que se debe de tener una comunicación eficaz entre compañeros y superiores, ya que es una habilidad que toda persona debe de manejar dentro de una organización al escuchar y transmitir el mensaje, dado que los empleados deben de tener la capacidad de poder comunicarse con los demás de una manera amable.

Sekar y Dyaram (2021), en su artículo de investigación desarrollada en organizaciones de India, se centraron en como el apoyo organizacional facilita una mejor participación por parte de los empleados en programas de voluntariado, lo cual la organización tiene un interés para poder mejorar la participación de los trabajadores, se obtuvo una población de 461 entre empleados y gerentes, la muestra fue censal, concluyeron que los empleados en estos tipos de programas su desempeño se puede volver más exitoso y eficaz, lo cual los gerentes tienen que motivarlos para que puedan participar, y para ello, la organización debe de brindar apoyo y motivación a los empleados para participar en ello.

Mehra y Nickerson (2019), en su artículo de investigación desarrollada en empresas de Estados Unidos, buscaron determinar cómo influye la satisfacción laboral y la comunicación organizacional, lo cual debe de haber una interacción entre compañeros ya que esto demuestra los valores que les caracteriza con los demás, dado que si las expectativas y actitudes de la comunicación influyen en la satisfacción laboral, se obtuvo una población de 400 entre empleados y gerentes, y se obtuvo una muestra de 334 empleados y gerentes, concluyeron que los

empleados de la Generación X e Y prefieren evitar cualquier tipo de problemas con compañeros mayores, pero mencionaron que se comunican con ellos de una manera amable y respetable, siendo que las generaciones más jóvenes su satisfacción laboral al momento de interactuar con sus colegas mayores no llegó a las expectativas.

Sukhpreet y Gurvinder (2020), en su artículo de investigación desarrollada en empresas de Estados Unidos, aspiraron en estudiar las prácticas individuales y grupales de los trabajadores, lo cual tiene un enfoque cuantitativo y diseño exploratorio; obtuvieron una población de obtuvieron una población de 1 200 empleados y una muestra de 229 empleados. El objetivo general fue comprender el impacto de las prácticas de recursos humanos individuales y grupales en las competencias de los trabajadores, por lo que también se hará una comparación entre los recursos individuales y grupales para que se pueda examinar el efecto de la sinergia. Concluyeron que se puede obtener una ventaja competitiva sobre otras empresas por los empleados que son hábiles y conocedores, y hace que las habilidades y conocimientos puedan añadir un valor y singularidad a los empleados.

Szydlo et al. (2021), en su artículo de investigación desarrollada en empresas de Polonia, apreciaron en conocer las necesidades de las competencias en el mercado laboral, lo cual tiene un enfoque cuantitativo y diseño exploratorio; obtuvieron una población de obtuvieron una población de 234 trabajadores y la muestra fue censal. El objetivo general de dicha investigación fue evaluar las necesidades de las competencias en el mercado laboral, así como las habilidades duras y blandas en cada trabajador. Concluyeron que se espera que los empleados trabajen en una forma colaborativa más que nunca, ya que el trabajo en equipo mejora la proactividad de la organización.

Aldrin y Utama (2019), en su artículo de investigación desarrollada en una empresa de Indonesia, estimaron en conocer el efecto del trabajo en equipo y el coaching en los trabajadores, lo cual tiene un enfoque cuantitativo y diseño exploratorio; obtuvieron una población de 15 trabajadores y la muestra fue censal. El objetivo general de dicha investigación fue examinar el efecto del trabajo en equipo antes y después de aplicar el coaching en la organización. Se concluyó que el trabajo en equipo se podrá lograr el objetivo más rápido que en un trabajo individual. Lo cual, toda organización debe de tener un equipo en quien confiar.

Dado que si hay un buen Coaching por parte de la empresa los miembros del equipo de trabajo podrán tomar las decisiones correctas y mejorará sus rendimientos para obtener los máximos resultados.

Bala (2019), en su artículo de investigación desarrollada en empresas de Estados Unidos, se centró en examinar las habilidades básicas y modernas de empleabilidad, lo cual hizo un estudio de trabajadores de diferentes grupos de edades, para que se pueda comparar cómo es que trabajan en colaboración en una entidad bancaria, obtuvo una población de 220 trabajadores y la muestra fue censal; concluyó que los trabajadores entre las edades de 20 y 30 años tienen consideración en las habilidades básicas ya que se centran lo que es el liderazgo, la comunicación, trabajar en equipo y la escucha activa, mientras que los trabajadores de 40 y 70 años se centran más lo que es en trabajo en equipo, toma de decisiones, comunicación eficaz y habilidades de liderazgo.

Nisha y Rajasekaran (2019), en su artículo de investigación desarrollada en empresas de India, consideraron en investigar la importancia de las habilidades de empleabilidad en el trabajo, lo cual todo empleado debe de contar con una habilidad de comunicación, trabajar en equipo, resolución de problemas, liderazgo, relaciones interpersonales, entre otros; siendo que es esencial para cualquier centro de labor, concluyeron que estas habilidades hacen que los trabajadores puedan tener más experiencia y desafíos en el mundo laboral, y deben de contar con una actitud positiva para que haya un ambiente armonioso.

Laura (2019), en su artículo de investigación desarrollada en empresas de Estados Unidos, desarrollo una investigación en como el liderazgo y la autoeficacia influye en las relaciones del líder con los miembros del equipo, concluye que el líder tiene que tener la capacidad y habilidad para que pueda guiar a los miembros a un camino con la experiencia que tiene ya desarrollado, ya que esto es componente clave que debe de tener un líder, también contar con una comunicación y relación positiva y mostrar su comportamiento ante los demás.

De otro lado, **el marco teórico** se fundamenta con la teoría de Will Schutz (1958), mencionando la conducta interpersonal que tiene una persona con los demás haciendo referencia a las relaciones interpersonales, lo cual realizó un estudio de:

**La teoría del FIRO** siendo las siglas inglesas de la Orientación Fundamental de las Relaciones Interpersonales, visto que cada persona cuenta con características para relacionarse con los demás, mostrando su conducta, una de las características es la inclusión, lo cual si una persona desea integrarse en un grupo debe de contar con una conducta agradable para que pueda atraer la atención de los demás, otra característica es el control, teniendo un compostura madura al momento de tomar una decisión, y por última característica es el afecto, siendo un sentimiento que tiene una persona hacia la otra. Por otro lado, cuando las personas interactúan puede haber una compatibilidad a través de las conductas que estos mismos tienen, contando con tres tipos de compatibilidad, la primera es compatibilidad del intercambio, se basa en intercambiar una necesidad haciendo que haya una interacción entre dos o más personas, pero, no obstante, hay ocasiones que los individuos no ofrecen ni aceptan por lo cual, no va a ver ninguna compatibilidad, la segunda es la compatibilidad de dador-receptor, si una persona requiere la ayuda de otra persona y este se ofrece en apoyar habrá una compatibilidad, para que haya una colaboración afectuosa, y por último la compatibilidad recíproca, esto es depende de lo que ofrece una persona a la otra, mostrando una postura apta, lo cual se evidenciara un efecto y la compatibilidad será conciliable. Ante todo, cuando las personas cooperan en conjunto, mostrando un comportamiento grato ante las necesidades de los demás, podrán lograr resultados significativos, siempre actuando recíprocamente. (Cenamor y Jiménez, 2002)

Además, en la teoría de Kurt Lewin (1951), hace mención sobre la dinámica de los grupos que hace referencia al trabajo en equipo, lo cual realizó un estudio de:

**La teoría de campo** siendo uno de lo más importante sobre esta dinámica, dado que el grupo se debe de enfocar en trabajar en conjunto, pues si hay más colaboradores los resultados serán mejor que al trabajar individualmente, también observando las conductas de los demás miembros del grupo, teniendo que interactuar y comunicarse para llegar a un acuerdo mutuo, deberán de contar con actitudes positivas para el bienestar del equipo y, para que pueda existir un ambiente laboral estable. (Salvador, 2009)

Finalmente, **el marco conceptual** está determinado por las construcciones de Navarro (2021), quien determina sobre las relaciones interpersonales, puesto que toda persona debe de contar con cualidades para que pueda formar relaciones sociales con otras personas, teniendo en cuenta que debe de contar con una buena escucha activa, comunicación, empatía, asertividad y por último la pro actividad. En otras palabras, la comunicación es importante para que las relaciones interpersonales sean más efectivas, lo cual hay interacciones con otras personas y poder mostrar actitudes y conductas positivas. Una persona social puede influenciar en otras personas, fortaleciendo una amistad lo cual sus relaciones sociales pueden ser fuertes y duraderas. Asimismo, la escucha activa es importante, lo cual hay personas que están acostumbradas a interrumpir a la otra persona cuando está hablando siendo una falta de respeto, por ello se debe de respetar a los demás cuando está transmitiendo un mensaje para que haya conversaciones sin molestia alguna; también se debe de tener empatía tratando a los demás de una manera gentil ya que es uno de los aspectos importante de cada persona; al momento de comunicarnos se debe de mejorar nuestro lenguaje para que no haya ningún malentendido, al expresar nuestros pensamientos se debe de transmitir en una manera pacífica; para tener una asertividad debemos de expresar opiniones, creencias y pensamientos respetando los demás y mostrar una inteligencia emocional al momento de defender nuestra postura; y por último al tener una pro actividad debemos de tener una actitud positiva respetando a los demás para evitar cualquier conflicto innecesario.

Por otra parte, Cruz (2014), señala que para trabajar en equipo todo colaborador debe de contar con habilidades personales y sociales ya que les permitirá desenvolverse para que su desempeño laboral sea favorable y sus relaciones sean más efectivas, y tengan un interés en el ámbito laboral, ofreciendo pautas para su desarrollo. Lo cual, todo trabajador debe de colaborar, cooperar, intercambiar sus conocimientos, aportar una adición para que pueda haber un resultado sinérgico. Siendo, esto es una ventaja, para que pueda haber compañerismo y una integración fortaleciendo al equipo, comprometiéndose para lograr la meta. Tal como, para que haya una adición e intercambio de ideas los miembros del equipo deben de tener la capacidad de escuchar a sus compañeros sin interrupción alguna al momento que está dando una opinión, siendo un enfoque

constructivo cuando entablan una comunicación, y para que haya una mejor adición todo miembro debe de contar con conocimientos, punto de vista para que haya resultados satisfactorio; también manifiesta que para cooperar y colaborar deben de coordinar las tareas que van a desarrollar siempre y cuando comunicándose, dividiéndose la tarea lo cual les permitirá colaborar en conjunto de una manera productiva; y por último señala que para que haya un resultado sinérgico, y todo los miembros deben de poner de su esfuerzo y energía, para obtener resultado superiores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El enfoque fue cuantitativo, por lo que se contó con resultados numéricos a través de la estadística y que va a permitir detallar las variables del estudio sobre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo con sus respectivas dimensiones. Hernández et al. (2014), mencionan que se utiliza para recopilar datos para evidenciar la hipótesis a base de la medición numérica, ya que el estudio que tenga un enfoque cuantitativo este representa los números que se debe analizar a través del análisis del método estadístico.

El método es hipotético-deductivo, Cegarra (2011), señala que consiste en difundir la hipótesis para que se pueda dar posibles soluciones al problema planteado y verificar si la hipótesis se rechaza o acepta.

El nivel fue correlacional, por lo que se busca relacionar las variables, y determinar si entre ellas existe una relación positiva. Hernández et al. (2014), refieren que este tipo de nivel tiene como finalidad que exista relación entre dos o más variables, es un estudio realizado. Lo más común para este tipo de nivel aplicado en un estudio solo se relaciona entre dos variables, aunque también varían entre tres, cuatro o hasta más variables.

El tipo de investigación es aplicada, por lo que permite conocer la relación que existe entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo. Baena (2014), menciona que puede aplicar hechos nuevos, si se ha proyectado ampliamente bien, siendo que se puede confiar en los hechos mostrados, ya que puede ser beneficioso y apreciable la teoría.

El diseño es no experimental de corte transversal, considerando que las variables se obtienen en un determinado y único tiempo. Hernández et al. (2014), definen que el diseño no experimental se realiza sin manipular las variables, siendo que no varía en forma intencional. Lo cual no se puede generar ninguna situación, con situaciones ya existentes, se presentan variables independientes sin poder manipular en ellas, sin tener un control sobre estas, ni se puede influenciar, porque ya ocurrió. Además, mencionan que el diseño trasversal tiene como propósito describir y analizar la correlación de las variables del estudio.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Para esta investigación, se determinó dos variables; (1) Relaciones interpersonales, (2) Trabajo en equipo. Conceptualizándose en el marco conceptual de la siguiente manera: las relaciones interpersonales, es la interacción entre dos o más personas, lo cual las personas muestran sus actitudes ante los demás; mientras que en el trabajo en equipo se tiene que trabajar en conjunto para la productividad de la empresa, desarrollando actividades y colaborando entre compañeros de trabajo (**Ver anexo 1**).

#### **Variable 1: Relaciones interpersonales**

##### **Definición conceptual**

Bisquerra (2003), conceptualiza que las relaciones interpersonales deben de ser mutuo en un grupo de personas. Por lo que, el receptor va a observar las actitudes que tiene al momento de entablar una conexión tanto directa o indirectamente. Mejor dicho, esto es un factor importante que cada individuo debe de contar sea laboral, familiar o social, por lo que se visualizará su personalidad ante al público que lo rodea.

##### **Definición operacional**

La variable relaciones interpersonales se le considera las siguientes dimensiones (1) escucha activa (2) comunicación (3) empatía (4) asertividad (5) pro actividad

##### **Dimensión 1. Escucha activa**

Martin (2018), señala que la escucha activa es una actitud en donde todo individuo debe de mostrar a la otra persona, de hecho, es importante estar atento lo que el expositor está comentando, para que sienta que están enfocados a lo que expresa y no interrumpir al momento que este está comunicando a los demás, para que el receptor comprenda, reciba, recuerde y responda al participar una conversación de manera neutral.

## **Indicadores**

### **Indicador 1. Atención**

Torres (2019), afirma que toda persona debe de estar atenta con los demás, hace que fortalezca las relaciones interpersonales de cada persona y puede mejorar su desempeño en el centro laboral.

### **Indicador 2. Interés**

Viera et al. (2020), señalan que se debe de mostrar un interés al escuchar hacia la otra persona, sin interrumpir lo que esta mencionando, asimismo, tendrán que cambiar opiniones, respetar y aceptar las ideas cuando se está transmitiendo el mensaje y eso hace que se obtenga una relación interpersonal positiva.

### **Indicador 3. Empatía**

Martin (2018), define que la empatía es esencial ayudando a mejorar que las relaciones sean positivas y necesaria en toda interacción que se tenga con los demás por lo que es fundamental en las relaciones interpersonales, para que se mantengan unidos los individuos.

## **Dimensión 2. Comunicación**

Bolgeri (2018), indica que la comunicación es importante, siendo, que a través de se puede entablar conversaciones con otras personas como las interacciones e intercambio de palabras.

## **Indicadores**

### **Indicador 1. Mensaje**

De alba (2017), señala que el mensaje se transmite a través de la comunicación, siendo que el emisor expresa el lenguaje adecuado para que el receptor pueda comprender el mensaje.

### **Indicador 2. Canal (medio)**

De alba (2017), destaca que hay diversos tipos de canal (medio) de comunicación como oral, que se transmite a través de una comunicación verbal; no presencial, es

cuando no se requiere la presencia del emisor; no verbal, es cuando se transmite una comunicación como los gestos, expresiones, contacto visual, etc.; el electrónico, es el mensaje que se transmite a base de la tecnología; y entre otros canales (medios) de comunicación.

### **Indicador 3. Silencio**

Álvarez (2020), afirma que al estar en un grupo de personas debe de haber un silencio cuando una persona está hablando y eso hace que permita un tiempo en pensar antes de dirigir un comentario, haciendo que la conversación sea más eficaz y también ayuda a intercambiar palabras.

### **Dimensión 3. Empatía**

De la Vega y Blanco (2018), señalaron que la empatía es cuando un individuo puede entenderse y adaptarse con los demás, conectando un sentimiento con la otra persona, asimismo, es una característica de una persona que busca relacionarse con otros, conocer sus emociones, sentimientos, e interactuar con las demás personas.

### **Indicadores**

#### **Indicador 1. Compresión**

Plaza (2008), define que al momento que una persona dirige una palabra, la otra persona debe de estar escuchando el comunicado sea verbal o no verbal, comprendiendo el mensaje que se le está dando, esto es una de las habilidades de las relaciones interpersonales que una persona debe de desarrollar tanto en el trabajo como con la sociedad.

#### **Indicador 2. Apoyo**

García - Moya (2021), hace mención que las relaciones interpersonales debe de haber un apoyo entre individuos, a saber, que es una conducta que auto domina a cada persona, con sentimientos y pensamientos que les permita actuar de una manera respetuosa para que su compañero sienta el aporte o apoyo que le está ofreciendo.

### **Indicador 3. Confianza**

Vives (2015), señala que la confianza debe ser recíproca entre un grupo de personas, lo cual deberán de considerar el esfuerzo que cada persona dispone para la realización de las actividades, también mostrar una actitud o personalidad positiva cada uno, para que la otra persona pueda tener una seguridad hacia la otra.

### **Dimensión 4. Asertividad**

Martin (2018), manifiesta que el asertividad es la conducta que cuenta una persona a base de sus intereses, emociones, gustos, sin agresión alguna.

### **Indicadores**

#### **Indicador 1. Respeto**

López (1986), menciona que debe de haber un respeto entre los individuos sin discriminar ni excluir a nadie, con motivo de que, es un valor que caracteriza a todo ser humano, mejorando a relacionarse con los demás considerando las actitudes como el trato y la amabilidad en el entorno donde cada uno se encuentre.

#### **Indicador 2. Control**

Gallo (1987), hace referencia que cada persona debe de tener un control como en el ambiente familiar, laboral y social, controlando sus impulsos; y es por ello, que en el ámbito laboral deberá de contar con una actitud tolerante para prevenir cualquier conflicto interno, y ante ello debe de mostrar una postura madura en sus emociones y contar con un autocontrol, asimismo para que se pueda adaptar ante cualquier situación que se encuentre presente, lo cual debe de mostrar un comportamiento amigable y, por lo consiguiente, su acto.

#### **Indicador 3. Pensamientos**

Clavijo (2006), señala que una persona antes de dar una opinión, tiene que analizar y evaluar las palabras en la situación que se encuentre al momento que va a comunicar, interpretando palabras sin ofender a nadie con la finalidad de influir su pensar interactuando con las demás personas a su alrededor.

## **Dimensión 5. Pro actividad**

Eliecer y Herrera (2016), señalaron que cada persona es responsable de cada mismo cuando tiende a dar iniciativa, debido a que deben ser responsable por los actos que van a cometer, y deciden lo que quieren lograr, comprometer, anticipar y solucionar los posibles problemas.

### **Indicadores**

#### **Indicador 1. Iniciativa**

Soria (1997), determina que cuando una persona tiene una iniciativa puede fortalecer sus relaciones interpersonales con los demás en su entorno, y así pueda participar para una realización de actividad, como también apoyar a la otra persona para que puedan cooperar con el equipo y poder cumplir los logros cometidos.

#### **Indicador 2. Manejo de situaciones**

Pulido (2017), examina que todo ser humano debe de tener una actitud estable y estar al contacto con personas que le puedan brindar ayuda y mejorar sus relaciones interpersonales, para que puedan enfrentar situaciones complejas y convertirlas en oportunidades para mejorar sus asuntos, contando con una participación activa para su desempeño.

#### **Indicador 3. Seguridad en sí mismo**

Núñez (2003), refiere que una persona debe de estar seguro de sí mismo, siendo asertivo y con seguridad de sus propios emociones y sentimientos, de este modo, debe de expresarlo sin temor alguno, dicho de otra forma, sabe de lo que es capaz y contando con una autoestima positiva.

### **Escala de medición:**

Ordinal - tipo Likert.

## **Variable 2: Trabajo en equipo**

### **Definición conceptual**

Según Garrido (2015) conceptualiza que el trabajo en equipo es donde un grupo de personas se unen para realizar tareas para conseguir los resultados trazados. Ya que el objetivo principal en trabajar en equipo es comprometerse para desarrollar actividades y esforzarse por las labores a realizar, motivándose entre compañeros para obtener un buen desempeño dentro de la hora de labor.

Según Morales et al. (2021) menciona que al momento un conjunto de personas se une para trabajar en conjunto deben de socializar entre ellos mismos, para que se puedan conocer más a profundidad y ser conscientes de sus aspectos negativos como positivos. Esto quiere decir que tienen que contrarrestar para que puedan producir y desarrollar sus habilidades y esfuerzo con los demás miembros del equipo. Para que haya una continuidad sobre el grupo es importante que haya un apoyo, compromiso y coordinación mutua entre los miembros del equipo.

### **Definición operacional**

La variable trabajo en equipo se considera (1) suma (2) intercambio de conocimientos (3) cooperación (4) colaboración (5) sinergia.

### **Dimensión 1. Adición**

Garrido (2015), refiere cuando el equipo de trabajo produce un mejor resultado, quiere decir que se considera sus aportaciones, sus silencios, palabras, opiniones, y preguntas que contribuye a la producción del equipo.

### **Indicadores**

#### **Indicador 1. Aportaciones**

Garrido (2015), expresa que al estar interesados en una tarea es necesario aportar las habilidades, opiniones, para que se puedan desarrollar y apoyar en las actividades.

## **Indicador 2. Cumplir con las tareas encomendadas**

Garrido (2015), define que si el grupo trabaja en conjunto tendrá los resultados esperados, cumpliendo con su función para aportar sus habilidades y conocimientos en el puesto donde tienen experiencia, por la competitividad que hay en el mercado empresarial.

## **Indicador 3. Permitir la división del trabajo**

Garrido (2015), señala que en el equipo de trabajo siempre se tiene que trabajar en conjunto, pero también se puede trabajar en pareja o individual, dividiéndose la actividad para que haya más productividad.

## **Dimensión 2. Intercambio de conocimientos**

Garrido (2015), manifiesta que el equipo desarrolla sus capacidades de conocimientos y comparten con los demás miembros, para que puedan darse las ideas de cómo pueden realizar las tareas, se sabe que la opinión de todos los miembros es importante, para que puedan recopilar e implementar para ver el resultado final.

## **Indicadores**

### **Indicador 1. Opiniones**

Harf y Azzerboni (2004), definen que al dar una opinión es de buena importancia para que los integrantes puedan decir lo que piensan, escuchar las opiniones de los demás es uno de los valores que caracterizan a los seres humanos, lo cual no se le puede contradecir a la opinión diferente de la otra persona, debe de haber un respeto mutuo y tener un acuerdo al final de la conversación.

### **Indicador 2. Ideas**

Molina y Marsal (2001), señalan que al intercambiar ideas entre los miembros del equipo se puede llegar a un acuerdo, por lo que más ideas, mejor será el resultado y la satisfacción de quienes están involucrados.

### **Indicador 3. Participación**

Garrido (2015), expresa que cada integrante debe de tener un pensamiento positivo para poder ayudar o participar e incentivar al resto del equipo, es decir, participando se podrá observar el compromiso que cada uno tiene al apoyar a su compañero quien lo acompaña.

### **Dimensión 3. Cooperación**

Garrido (2015), indagó que cada persona debe de desarrollar sus habilidades en el trabajo de equipo, dado que debe de haber compañerismo para cooperar y mantener al equipo de trabajo y la confianza entre ellos mismos para que haya resultados deseados.

### **Indicadores**

#### **Indicador 1. Coordinación**

Garrido (2015), define que cada equipo debe de ponerse en coordinación frente a las actividades que se les presenta, por lo que favorece que el grupo permanezca en contacto para ponerse de acuerdo a las tareas a realizar y mejorar su desempeño para el bien del equipo.

#### **Indicador 2. Confianza**

Garrido (2015), señala que debe de existir la confianza entre compañeros, cuando se trabaja en conjunto todo miembro debe de tener una confianza con los demás aceptando los conocimientos y el desarrollo de sus propias capacidades que tiene cada uno.

#### **Indicador 3. Cohesión**

Neipp y Martines (2016), mencionan que la cohesión es el deseo de los miembros del equipo en permanecer en él a través de su rendimiento, lo cual van a poner todo de su desempeño para estar en la continuidad en el equipo.

#### **Dimensión 4. Colaboración**

Garrido (2015), refiere que el equipo debe de cumplir su cometido, poniendo el esfuerzo y confianza para obtener un resultado satisfactorio, al trabajar en conjunto se pueden conocer las actitudes de cada integrante y ante ello ver los esfuerzos de lo que han logrado.

##### **Indicadores**

##### **Indicador 1. Compromiso**

Garrido (2015), señala que el compromiso que tiene que tener todo colaborador donde deben de dar todo de sí mismos, para lograr buenos resultados. Comprometiéndose en cumplir sus actividades y obligaciones, motivándose para que la labor que se esté desarrollando se pueda realizar sin ninguna inconveniencia.

##### **Indicador 2. Comunicación**

Garrido (2015), menciona que la comunicación debe de ser fluida entre compañeros y sus superiores, lo cual deben de transmitir un mensaje, mediante una comunicación verbal o no verbal.

##### **Indicador 3. Responsabilidad**

Yarce (2006), refiere que la responsabilidad es una cualidad que debe de tener cada persona, ya que, es una obligación al realizar un trabajo, deben de estar comprometidos con el equipo de trabajo para las tareas encomendadas y siempre estar atentos ante cualquier situación que se les presente.

#### **Dimensión 5. Sinergia**

Garrido (2015), define que al trabajar en equipo es más superior que trabajar individual, para que puedan obtener resultados exitosos, a través de una reunión se aclaran la situación de la empresa y deben de poner de su empeño para que haya una energía positiva.

## **Indicadores**

### **Indicador 1. Esfuerzo**

Reza (2005), señala que cada persona debe de poner su esfuerzo para que puedan tener el resultado adecuado. Es decir, esforzarse implica seguir trabajando en las metas si todos aportan y comprometen de sus posibilidades, llegando a tener más éxito.

### **Indicador 2. Contribución**

Yarce (2006), expresa que es la capacidad que toda persona debe de contribuir por el bien del equipo, y recopilar las ideas de los demás miembros, puesto que buscan respuestas para fortalecer el trabajo en equipo.

### **Indicador 3. Reuniones de equipo**

Yarce (2006), menciona que es bueno que el equipo tenga sus reuniones y digan lo que piensan, de lo que pasa en su día a día en el trabajo, con ánimo de aprender, colaborar y aportar.

### **Escala de medición:**

Ordinal - tipo Likert.

### **3.3. Población y muestra**

La población está conformada por 14 trabajadores del área de playa de una empresa de suministro de combustible a vehículos, quienes se encargan de vender combustible a los clientes que asisten diariamente.

Según Hernández et al. (2014), mencionan que la población es un conjunto de seres humanos, animales y hasta objetos, siendo que cuentan características similares, dado que se desea realizar un estudio a base de ello como desear u obtener información. Lo cual, existen dos tipos de población como la finita o infinita

La muestra fue censal, debido a que la población es reducida se ha considerado trabajar con el 100% de los trabajadores, que está conformado por 14

trabajadores del área de playa de una empresa de suministro de combustible a vehículos de San Juan de Lurigancho.

Según Hernández et al. (2014), definen que la muestra censal es igual a la población o universo al que se desea estudiar. Representado un total determinado para el estudio de investigación.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se realizó la técnica de la encuesta para la recopilación de los datos. Donde se procederá a encuestar a los trabajadores para obtener información y poder realizar el desarrollo correspondiente del estudio.

Hernández et al. (2014), indican que la encuesta es la técnica que más se utiliza para los respectivos estudios en donde permite recoger información mediante las preguntas planteadas sobre el tema.

Para el instrumento se utilizará el cuestionario en donde se planteará preguntas coherentes, ordenados y estructurados, para que los trabajadores puedan responder sin ninguna dificultad.

Hernández et al. (2014), refieren que el cuestionario es un instrumento que ayuda a los investigadores a poder recopilar información para el estudio. Lo cual están conformados por encuestas, entrevistas, y entre otros. Es por ello, que se emplean instrumentos necesarios para la realización del estudio sobre las variables.

El cuestionario es de escala tipo Likert que está estructurado por 30 ítems, que se dará conocer el nivel de la calificación de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo al cuestionar a los trabajadores del área de playa de la empresa de suministro de combustible a vehículos. Las preguntas cuentan con 5 alternativas que son (5) siempre, (4) casi siempre, (3) algunas veces, (2) casi nunca y, (1) nunca, para poder determinar la validación del cuestionario, también ayudará a conocer el resultado para observar si existe relación entre las variables del estudio, para así verificar la validación de la hipótesis si se acepta o rechaza.

Sobre la confiabilidad del instrumento, se hizo el uso del programa Software Estadística SPSS versión 25, para determinar la prueba piloto, Bernal (2006), afirma que la confiabilidad son los resultados que se obtienen de las personas

encuestadas aplicando a una población o universo, para contar con resultados congruentes, mediante la medición de las variables para aplicar la prueba piloto.

Una vez obtenidos los resultados, se realizará el procedimiento de la confiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach, por lo mismo que Galindo-Domínguez (2020), señala que si da un rango de 0.5 a menos es demasiado bajo siendo que no es confiable el instrumento, si da un rango de 0.6 y 0.7 es confiable, un rango de 0.8 es excelente y un rango entre 0.9 y 1.0 siendo una confiabilidad perfecta. Considerando la cantidad de ítems y respuestas.

En síntesis, las variables analizadas mediante el programa Software Estadística SPSS versión 25, se comprobó que el instrumento de recolección de datos obtuvo un valor de 0.933 (ver anexo 8), lo cual según el baremo de estimación para medir el nivel de confiabilidad propuesto por Galindo-Domínguez (2020), lo cual resultó con una excelente confiabilidad el cual posee un valor de rango de 0.72 a 0.99.

Es por ello, que el presente instrumento se realizó a través del Alfa de Cronbach, teniendo un valor de 0.938 (ver anexo 9), en la variable relaciones interpersonales nos señala que es excelente confiabilidad, mientras que en la variable trabajo en equipo se obtuvo un valor de 0.809 (ver anexo 10), también teniendo una excelente confiabilidad el instrumento del cuestionario.

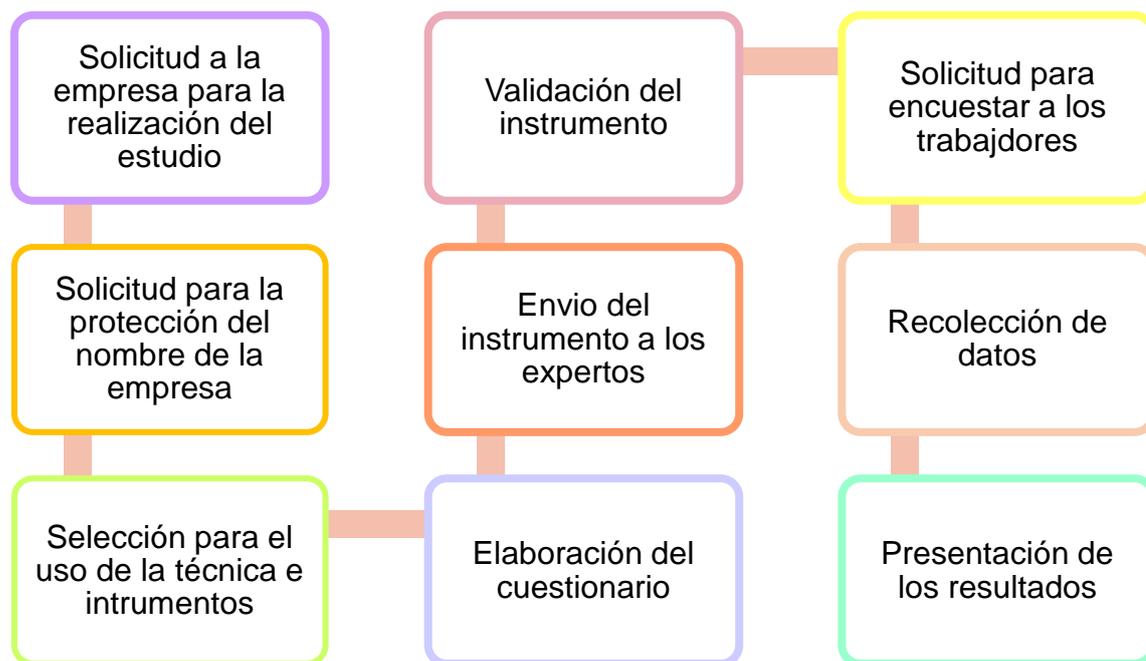
### **3.5. Procedimientos**

Como uno de los procedimientos se requirió el permiso de la empresa de suministro de combustible a vehículos para poder realizar el respectivo estudio dentro de sus instalaciones para encuestar a los trabajadores del área de playa, lo cual el nombre de la empresa estará protegido. Al ser aceptada nuestra solicitud por el administrador, se hará la respectiva ejecución del estudio. Lo cual se presentará el cuestionario a profesionales con grados superiores, en relación con nuestra línea de investigación, siendo que se le hará la entrega de un documento con las preguntas planteadas, los expertos harán la revisión correspondiente para la examinación de la validez del cuestionario. Una vez que se encuentre válido el documento presentado, se procederá a realizar la respectiva encuesta para recopilar los datos de los trabajadores, siendo que se hará el uso del programa

SPSS para poder obtener las tablas y figuras, para conseguir los resultados correspondientes y así poder saber si se acepta o rechaza la hipótesis.

**Figura 2**

*Procedimiento de recogida de datos*



*Fuente: Elaboración propia*

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizará la estadística descriptiva lo cual se interpretó los resultados de las tablas y figuras. Una vez obtenidos los resultados a través del programa estadístico SPSS se realizará un análisis detalladamente y así poder responder las preguntas sobre el problema específico para comprobar si la hipótesis de la investigación se rechaza o se acepta.

Vilar (2005), menciona que el método estadístico descriptivo se hace uso en los gráficos, tablas, frecuencias, y entre otros, ya que tiene como objetivo resumir y definir para presentar la información que se extrae de los datos.

También se hará el uso de la estadística inferencial, asimismo, Ruiz (2000), señala que la estadística inferencial investiga las correlaciones de Spearman, corroborando la relación si existe o no entre las variables del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó mediante los principios éticos como la responsabilidad y honestidad; lo cual se les indicó a los encuestados que su identidad será protegida y solo se hará uso de la recolección de datos obtenidos a través de la encuesta, en el valor social, cabe recalcar, que las personas que fueron participe para el estudio de investigación no fueron tomadas por obligación.

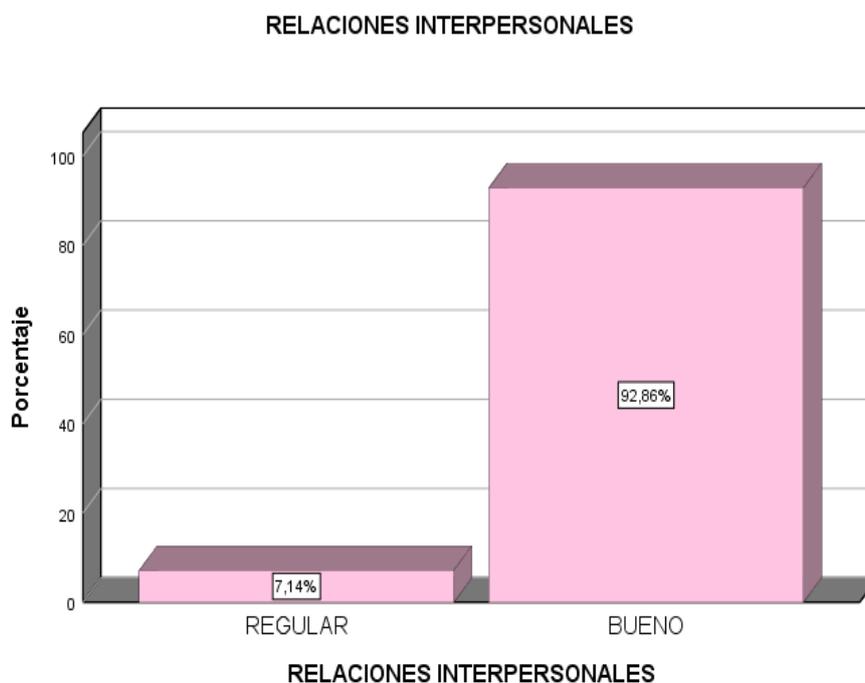
#### IV. RESULTADOS

##### Descripción de resultados:

**Tabla 2**

*Nivel de relaciones interpersonales de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	1	7,1	7,1	7,1
	BUENO	13	92,9	92,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



*Figura 3: Porcentajes de la variable relaciones interpersonales.*

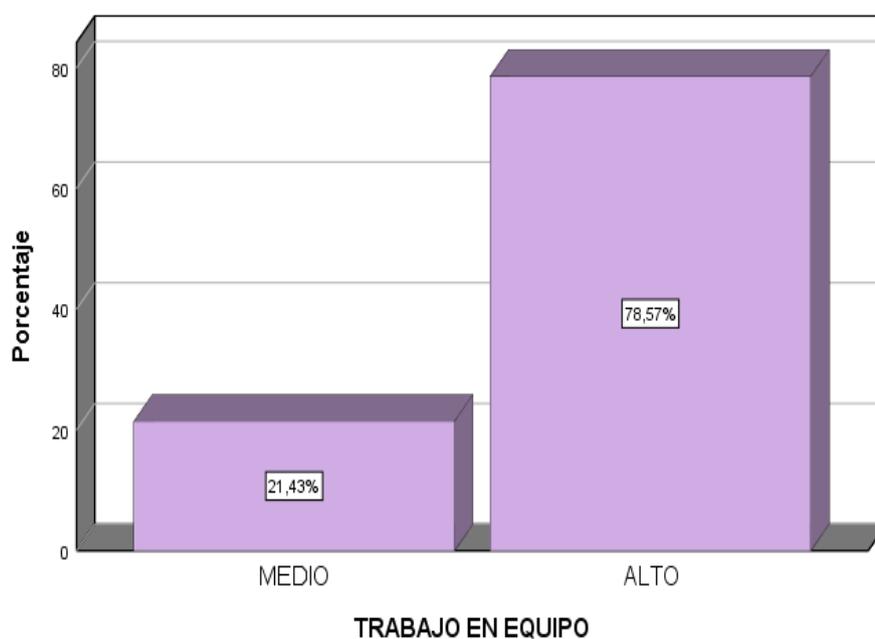
En los resultados obtenidos mediante la tabla 2 y figura 3 se detallan que, el 92,86% de los trabajadores encuestados presentan un nivel bueno de relaciones interpersonales y el 7,14% presentan un nivel regular de relaciones interpersonales.

**Tabla 8**

*Nivel de trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	3	21,4	21,4	21,4
	ALTO	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**TRABAJO EN EQUIPO**



*Figura 9: Porcentajes de la variable trabajo en equipo.*

En los resultados obtenidos mediante la tabla 8 y figura 9 se detalla que, el 78,57% de los trabajadores encuestados presentan un nivel alto de trabajo en equipo y el 21,43% presentan un nivel medio de trabajo en equipo.

## Estadística inferencial:

### Análisis de correlación:

#### Hipótesis general:

#### Hipótesis:

**H0:** No existe relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo en una de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**H1:** Existe relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**Tabla 15**

*Correlación de las variables Relaciones interpersonales y Trabajo en equipo.*

			Correlaciones	
			RELACIONES INTERPERSONALES	TRABAJO EN EQUIPO
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coefficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	14	14
	TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	14	14

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

#### Interpretación:

Según los datos analizados en la tabla 15 se puede evidenciar que existe estadísticamente un Rho Spearman positiva considerable (0,806) el cual tiene como nivel de significancia de 0.000, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna rechazando la nula.

Prueba de hipótesis específica 1:

Hipótesis:

**H0:** No existe relación entre las relaciones interpersonales y adición de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**H1:** Existe relación entre las relaciones interpersonales y adición de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**Tabla 16**

*Correlación entre las relaciones interpersonales y adición.*

			<b>Correlaciones</b>	
			RELACIONES INTERPERSONALES	ADICIÓN
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	1,000	,589*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	14	14
	ADICIÓN	Coeficiente de correlación	,589*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	14	14

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según los datos analizados en la tabla 16 se puede evidenciar que existe estadísticamente un Rho Spearman positiva moderada (0,589) el cual tiene como nivel de significancia de 0.027, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna rechazando la nula.

Prueba de hipótesis específica 2:

Hipótesis:

**H0:** No existe relación entre las relaciones interpersonales e intercambio de conocimientos de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**H1:** Existe relación entre las relaciones interpersonales e intercambio de conocimientos de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**Tabla 17**

*Correlación entre las relaciones interpersonales e intercambio de conocimientos.*

			<b>Correlaciones</b>	
			RELACIONES INTERPERSONALES	INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	1,000	,596*
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	14	14
	INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS	Coeficiente de correlación	,596*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	14	14

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según los datos analizados en la tabla 17 se puede evidenciar que existe estadísticamente un Rho Spearman positiva moderada (0,596) el cual tiene como nivel de significancia de 0.025, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna rechazando la nula.

Prueba de hipótesis específica 3:

Hipótesis:

**H0:** No existe relación entre las relaciones interpersonales y cooperación de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**H1:** Existe relación entre las relaciones interpersonales y cooperación de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**Tabla 18**

*Correlación entre las relaciones interpersonales y cooperación.*

			<b>Correlaciones</b>	
			RELACIONES INTERPERSONALES	COOPERACIÓN
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	1,000	,589*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	14	14
	COOPERACIÓN	Coeficiente de correlación	,589*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	14	14

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según los datos analizados en la tabla 18 se puede evidenciar que existe estadísticamente un Rho Spearman positiva moderada (0,589) el cual tiene como nivel de significancia de 0.027, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna rechazando la nula.

Prueba de hipótesis específica 4:

Hipótesis:

**H0:** No existe relación entre las relaciones interpersonales y colaboración de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**H1:** Existe relación entre las relaciones interpersonales y colaboración de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**Tabla 19**

*Correlación entre las relaciones interpersonales y colaboración.*

			<b>Correlaciones</b>	
			RELACIONES INTERPERSONALES	COLABORACIÓN
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	14	14
	COLABORACIÓN	Coeficiente de correlación	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	14	14

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

Interpretación:

Según los datos analizados en la tabla 19 se puede evidenciar que existe estadísticamente un Rho Spearman positiva considerable (0,863) el cual tiene como nivel de significancia de 0.000, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna rechazando la nula.

Prueba de hipótesis específica 5:

Hipótesis:

**H0:** No existe relación entre las relaciones interpersonales y sinergia de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**H1:** Existe relación entre las relaciones interpersonales y sinergia de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.

**Tabla 20**

*Correlación entre las relaciones interpersonales y sinergia.*

			<b>Correlaciones</b>	
			RELACIONES INTERPERSONALES	SINERGIA
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	1,000	,420
		Sig. (bilateral)	.	,135
		N	14	14
	SINERGIA	Coeficiente de correlación	,420	1,000
		Sig. (bilateral)	,135	.
		N	14	14

Interpretación:

Según los datos analizados en la tabla 20 se puede evidenciar estadísticamente un Rho Spearman positiva moderada (0,420) el cual tiene como nivel de significancia de 0.135, esto quiere decir que se acepta la hipótesis nula rechazando la alterna.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo en una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022, lo cual se logró evaluar la relación existente en las variables, y entre las dimensiones de trabajo en equipo con las relaciones interpersonales.

Asimismo, los resultados obtenidos, señala que, en una empresa de suministro de combustible a vehículos, la variable relaciones interpersonales tiene el 92,86% por parte de los trabajadores que consideran tener un nivel alto de relaciones interpersonales entre compañeros y el 7,14% de los trabajadores consideran tener un nivel regular de relaciones interpersonales dentro de su centro de labor. Mientras, que en la variable trabajo en equipo el 78,57% de los trabajadores consideraron tener un nivel alto en trabajar en equipo y el 21,43% consideraron tener un nivel medio de trabajo en equipo para la realización de las tareas.

Desarrollando la prueba de hipótesis mediante la estadística de correlación de Spearman se determinó en las variables relaciones interpersonales y trabajo en equipo, que existe relación directa entre las variables, evidenciándose una correlación de 0,806, teniendo un Sig. ( $p=0.000 < =0.05$ ). Dicho estudio, considerado para la presente investigación, Dávila y Guerrero (2021), obtuvieron resultados en su estadística descriptiva de la variable relaciones interpersonales que de los 55 trabajadores el 40.00% consideraron un nivel regular de relaciones interpersonales, un 32,73% presentaron un nivel malo y un 27,27% un nivel alto de relaciones interpersonales. Por lo tanto, no inciden con nuestros resultados, a pesar de que los autores utilizaron una muestra censal, al igual que en nuestra investigación aplicando el mismo criterio, lo cual el 92,86% de los trabajadores presentaron un nivel alto y un 7,14% consideraron un nivel regular, teniendo en cuenta que no mostraron un nivel malo de relaciones interpersonales a comparación del estudio tomado, y se puede observar que los resultados no son similares, puesto que los trabajadores de una empresa de suministro de combustible a vehículos, consideran tener un nivel alto de relaciones interpersonales mientras que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de

Tabaconas manifestaron tener un nivel regular de relaciones interpersonales dentro de su centro de labor.

La teoría que tiene congruencia es la del FIRO de Will Schutz (1958), haciendo referencia de la conducta interpersonal de cada individuo con los demás refiriéndose a las relaciones interpersonales, mostrando conductas innatas, para que puedan integrarse a un grupo de personas, contando con actitudes agradables y pueda atraer la atención de los demás integrantes de quienes lo acompañen. Siendo que, se hizo el uso de esta teoría porque habla de las cualidades y actitudes que toda persona debe de poseer en el entorno donde se encuentre.

Y por ello, a lo mencionado anteriormente y con los resultados alcanzados, se comprueba que, para poder relacionarse en un grupo de personas, se debe de contar con un comportamiento grato, simpático como también tranquilo y así lo demuestran los trabajadores de una empresa de suministro de combustible a vehículos.

Mientras que, en el estudio de investigación de Alegría y Sánchez (2020), obtuvieron resultados en su estadística descriptiva de la variable trabajo en equipo, que de los 107 trabajadores el 66.4% consideraron un nivel alto de trabajo en equipo, un 17,8% presentaron un nivel moderado y un 15,9% un nivel bajo de trabajo en equipo. En este caso, si inciden con nuestros resultados, los autores utilizaron una muestra censal, al igual que en este presente investigación, lo cual el 78,57% de los trabajadores presentaron un nivel alto, un 21,43% consideraron un nivel medio e indicaron que no tienen un nivel malo de trabajo en equipo, teniendo una consideración de similitud comparando con nuestros resultados, es por ello que los trabajadores de una empresa de suministro de combustible a vehículos, consideran tener un nivel alto de trabajo en equipo, de igual forma que los trabajadores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto indicando en tener un nivel alto de trabajo en equipo en su centro de labor.

La teoría que tiene congruencia es la del campo de Kurt Lewin (1951), haciendo referencia sobre la colaboración para la realización de las actividades refiriéndose al trabajo en equipo, lo cual cada integrante debe de interactuar y comunicarse para que puedan cooperar y así tener resultados beneficiosos, contando con actitudes positivas para que el equipo tenga un ambiente estable.

En tal sentido, a lo mencionado anteriormente y los resultados obtenidos, se puede comprobar que, para poder trabajar en conjunto, todo integrante debe de poner de su esfuerzo y participando en las tareas para lograr la meta en común para obtener un resultado sinérgico y así lo demuestran los trabajadores de una empresa de suministro de combustible a vehículos.

**Respecto al objetivo específico 1** fue determinar la relación entre las relaciones interpersonales y adición de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022, nuestro resultado tiene una correlación de Spearman de 0,589 y una significancia de 0,027. En su estudio de Alegría y Sánchez (2020) obtuvieron un resultado en su estadística de Spearman de 0,379 y con una significancia de 0,000, indicaron que los trabajadores deben comprometerse en cumplir con sus obligaciones para que el equipo tenga una fortaleza y compañerismo, alcanzando los objetivos en común, cumpliendo con las tareas encomendadas por parte de la empresa y así obtengan buenos resultados, siendo que no se asemejan al estudio de Lapa (2020), obtuvo un resultado en su estadística de Spearman de 0,916 y con una significancia de 0,000, el autor determino que los trabajadores tienen la iniciativa y disposición en ayudar a sus compañeros sobre las actividades de la empresa para que el clima organizacional sea saludable e influya en el trabajo en equipo, con el fin de que el trabajador se pueda adaptar a sus actividades. Apreciando los datos de los autores, nuestro resultado tiene similitud con Alegría y Sánchez (2020), los trabajadores del presente estudio deben de tener una iniciativa para la realización de las actividades y apoyar en las tareas de la empresa para que haya un mejor resultado como también comprometiéndose con sus obligaciones.

**Respecto al objetivo específico 2** fue determinar la relación entre las relaciones interpersonales e intercambio de conocimientos de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022, nuestro resultado tiene una correlación de Spearman de 0,596 y una significancia de 0,025. En su estudio de Montano (2020), obtuvo un resultado en su estadística de Spearman de 0,507 y con una significancia de 0,000, determino que la comunicación es importante para poder comunicarse entre compañeros compartiendo sus conocimientos, entablar conversaciones, y en donde todo trabajador debe de mostrar una comunicación interpersonal constantemente para

que el compañerismo sea más fuerte y puedan comunicarse sin ningún problema transmitiendo mensajes claros para que su compañero pueda entender el intercambio de mensajes, lo cual no inciden con los resultados de Martel (2022), obtuvo un resultado en su estadística de Spearman de 0,081 y con una significancia de 0,473, preciso que los trabajadores carecen de poca comunicación para que puedan desarrollar los trabajos en conjunto siendo que todo colaborador debe de manejar con inteligencia sus emociones, lo cual los trabajadores no muestran muy buena comunicación colaborativa, y hace que no haya conversaciones donde puedan intercambiar sus ideas, conocimientos, opiniones entre compañeros y eso pueda desfavorecer al equipo. Apreciando los datos de los autores, nuestro resultado se asemeja al estudio de Montano (2022), puesto que los trabajadores del presente estudio deben de tener una comunicación fluida para que puedan intercambiar sus conocimientos en equipo y puedan tener más experiencia en un futuro a través de los conocimientos adquiridos de sus compañeros de trabajo.

**Respecto al objetivo específico 3** fue determinar la relación entre las relaciones interpersonales y cooperación de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022, nuestro resultado tiene una correlación de Spearman de 0,589 y una significancia de 0,027. En su estudio de Estela (2019), obtuvo un resultado en su estadística de Spearman de 0,108 y con una significancia de 0,286, determino que para que haya una buena cooperación, la empresa debe de fomentar un buen clima laboral, dado que los trabajadores puedan estar cómodos en su puesto de trabajo y mostrar buenos resultados a través de una buena comunicación, para que el equipo pueda desarrollar bien las actividades, no inciden con los resultados de Villarreal (2018), obtuvo un resultado en su estadística de Spearman de 0,849 y con una significancia de 0,000, indico que los trabajadores tienen una buena coordinación a atender a los clientes para su decisión de compras y no afectando a su decisión final. Apreciando los datos del autor, nuestro resultado se asemeja al resultado de Villarreal (2018), puesto que los trabajadores del presente estudio cuentan con una buena coordinación en equipo para la realización de las actividades, efectuando así sus responsabilidades para que haya buenos resultados.

**Respecto al objetivo específico 4** fue determinar la relación entre las relaciones interpersonales y colaboración de una empresa de suministro de

combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022. En su estudio de Moreno (2022), obtuvo un resultado en su estadística de Spearman de 0,797 y con una significancia de 0,000, precisando que los trabajadores al momento de colaborar hace que estén comprometidos y asumen con toda responsabilidad las actividades que se les presenta. Apreciando los datos de la autora, nuestro resultado tiene una correlación de Spearman de 0,863 y una significancia de 0,000, teniendo una similitud considerable, dado que los trabajadores del presente estudio colaboran en conjunto mostrando comportamientos agradables, interactuando entre compañeros para que el trabajo en equipo tenga una fuerte amistad y así puedan mostrar lazos interpersonales con los demás integrantes.

**Respecto al objetivo específico 5** fue determinar la relación entre las relaciones interpersonales y sinergia de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022. En su estudio de Calle y Huamán (2020), obtuvieron un resultado en su estadística de Spearman de 0,603 y con una significancia de 0,000, los autores determinaron que los trabajadores a través de su esfuerzo obtienen resultados exitosos, y el líder los guía y da su confianza a su equipo para que sientan que están comprometidos con ellos para la realización de las tareas llegando a tener resultados satisfactorios con su compromiso y desempeño que les caracteriza a cada uno, puesto que el autor Caldas (2021), obtuvo un resultado en su estadística de Spearman de -0,544 y con una significancia de 0,000, a pesar de que tiene correlación inversa moderada el autor indicó que algunos de los trabajadores, no tienen en claro los objetivos por lo que no se comprometen con las actividades de la empresa, siendo que las metas se puedan ver afectadas por falta del liderazgo del líder del equipo. Apreciando los datos de los autores, nuestro resultado tiene una correlación de Spearman de 0,420 y una significancia de 0,135, entonces no existe relación entre la V1 y la dimensión 5 de la V2 dado que los trabajadores del presente estudio tienen diferentes pensamientos, y no tienen en claro las metas que tienen como equipo para que puedan obtener un resultado sinérgico. La teoría del campo por Kurt Lewin (1951), ayuda que los equipos muestren sus habilidades, mostrando conductas adecuadas y sobre todo comunicarse y saberse escuchar entre compañeros para que puedan llegar al objetivo en común, por medio de su esfuerzo y desempeño para que obtengan un resultado satisfactorio como equipo.

Szostek (2019), en su investigación científica, obtuvo como resultado de correlación de Spearman de 0,849, y una significancia de 0,000, entre las variables relaciones interpersonales y el comportamiento laboral, siendo que hay una similitud a nuestros resultados de correlación de Spearman de 0,806, y una significancia de 0,000, entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo, el autor llego a concluir que los empleados tienen que relacionarse en su centro de labor, teniendo reuniones de equipo contando con interacción y escuchar atentamente a los demás en temas de conversaciones donde son participe, mostrar empatía, ayudar y apoyar a sus compañeros de trabajo, y entre otros factores que deben de caracterizar a cada persona sobre sus conductas interpersonales, mostrando comportamientos agradables para que puedan realizar las actividades positivamente, puesto que los trabajadores de nuestro presente estudio, muestran conductas amigables hacia sus compañeros de trabajo y eso hace que el equipo tenga un compañerismo apacible.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Respecto al objetivo principal se determinó que existe relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022. Lo cual, se pudo evidenciar a través de la estadística de correlación de Spearman de 0,806, siendo una correlación positiva considerable con una significancia de (Sig.=0.000 <  $\alpha$ =0.05).

### **Segunda**

Se determinó que existe relación entre las relaciones interpersonales y adición de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022. Se pudo evidenciar en la estadística inferencial, que existe relación positiva media a través de la correlación de Spearman de 0,589, con una significancia de 0.027.

### **Tercera**

Se evidencio que existe relación entre las relaciones interpersonales e intercambio de conocimientos de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022. Se pudo evidenciar en la estadística inferencial, que existe relación positiva media a través de la correlación de Spearman de 0,596, con una significancia de 0.025.

### **Cuarta**

Se estableció que existe relación entre las relaciones interpersonales y cooperación de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022. Se pudo evidenciar en la estadística inferencial, que existe relación positiva media a través de la correlación de Spearman de 0,589, con una significancia de 0.027.

**Quinta**

Se determinó que existe relación entre las relaciones interpersonales y colaboración de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022. Se pudo evidenciar en la estadística inferencial, que existe relación positiva considerable a través de la correlación de Spearman de 0,863, con una significancia de 0.000.

**Sexta**

Se preciso que no existe relación entre las relaciones interpersonales y sinergia de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022. Se pudo evidenciar en la estadística inferencial, demostrando una significancia de 0.135 puesto que es mayor a 0.05.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se realizará las siguientes recomendaciones hacia una empresa de suministro de combustible a vehículos:

### **Primera**

En relación al trabajo en equipo se recomienda al encargado seguir motivando al equipo para que sigan trabajando en conjunto, promoverles mantener buenas relaciones entre compañeros, señalarles de continuar apoyándose, y a proseguir comunicándose para que puedan realizar las actividades, implementado constantemente sobre la dinámica de los grupos de Kurt Lewin, para que el equipo pueda estar unido manteniendo actitudes positivas con los demás integrantes.

### **Segunda**

Se recomienda a los trabajadores tener una iniciativa para apoyar a sus compañeros de equipo para la venta de combustible a los clientes y también aportar cualquier tarea que se presente en el área de playa de la empresa para que haya un mejor resultado.

### **Tercera**

Se recomienda a los trabajadores intercambiar sus conocimientos entre compañeros y con el nuevo personal en el turno donde se integre, compartiendo sus ideas, opiniones y participar en cualquier reunión brindado por parte de la oficina administrativa, ya que a través de ello los miembros del equipo tendrán más conocimientos sobre cómo utilizar el surtidor de combustible.

### **Cuarta**

Se recomienda al encargado de coordinar con los líderes del equipo de los tres turnos, para la realización de las tareas dentro de la empresa, promover a los líderes de brindar su apoyo y ánimo a los integrantes de su equipo, para que puedan fortalecer su compañerismo a través del desempeño de cada integrante.

**Quinta**

Se recomienda al encargado a incentivar a los trabajadores en seguir colaborando como equipo, fomentarles el compromiso con las asignaciones de las tareas que se les otorga, promoviendo la comunicación para que los trabajadores puedan estar constantemente en contacto para el cumplimiento de las actividades.

**Sexta**

Se recomienda al encargado realizar reuniones de equipo para que pueda brindarles charlas y capacitaciones sobre la realización de las tareas y el uso del surtidor de combustible, también motivar a los trabajadores a compartir sus experiencias vividas en el trabajo día a día, e incentivar a cada uno en dar sus opiniones, lo cual ayudará a fortalecer el trabajo en equipo para que puedan llegar a la meta como equipo y así puedan obtener un mejor resultado sinérgico.

## REFERENCIAS

- Aguado, D., Lucía, B., & Arranz, V. (2008). *Programa de entrenamiento en habilidades. Trabajo en equipo*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Aldrin, N., & Utama, A. P. (2019). Analysis of the Effect of Coaching on Teamwork Performance. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 8(3), 24–32. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v8i3.253>
- Alegría, M. y Sánchez, M. (2020). *Compromiso organizacional y su relación con el trabajo en equipo de los colaboradores de Mi banco Agencia Tarapoto, 2019*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4242/Mar\\_nith\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4242/Mar_nith_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ali, A. B., Tang, N., Rolf, V. D., & Mir, U. R. (2019). Authoritarian leadership, organizational citizenship behavior, and organizational deviance: Curvilinear relationships. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(5), 583-599. doi:<https://doi.org/10.1108/LODJ-08-2018-0313>
- Álvarez, A. (2020). *La importancia de la escucha y el silencio: Dos valores imprescindibles para vivir en una sociedad de ruidos*. Editorial AMAT
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria
- Bala, R. (2021). Basic and modern employability skills: Bankers' viewpoint. *IUP Journal of Soft Skills*, 15(3), 30-42. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/basic-modern-employability-skills-bankers/docview/2584567219/se-2?accountid=37408>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Education
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones interpersonales*. Editorial: Mac Graw Hill.
- Bolgeri, P. (2018). *Comunicación Interpersonal: Fundamentos teóricos y actividades prácticas*. Editorial Universidad de la Serena
- Bonsu, S. (2019). Listen: Communicating in knowledge-based organizations. *International Journal of Global Business*, 12(2), 13-24. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/listen-communicating-knowledge-based/docview/2298693095/se-2?accountid=37408>

- Caldas, F. (2021). *El trabajo en equipo y su relación con el liderazgo en la embotelladora san miguel*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5918/FABIO%20MOISES%20CALDAS%20ANTUNEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calle, M. y Huamán, D. (2020). *Liderazgo transformacional y su relación con el trabajo en Equipo en los colaboradores de la red educativa Adventista AEAMOP - Pucallpa 2019*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3006/Mav et Tesis Licenciatura 2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Ediciones Díaz de Santos
- Cenamor, J. y Jiménez, M. (2002). *Formación profesional a distancia. Animación y dinámica de grupos. Ciclo formativo de grado superior. Educación infantil*. Ministerio de Educación
- Clavijo, R. (2006). *Auxiliares Sanitarios de la Diputación Foral de Bizkaia. Instituto Foral de Asistencia Social. Temario Parte Específica. E-book*. MAD – Eduforma
- Cruz Lablanca, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.
- Dávila, G. y Guerreo, R. (2021). *Relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, Cajamarca 2021*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83889/D%c3%a1vila MG-Guerrero CRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De alba, C. (2017). *Manual. Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (MF0982\_3: Transversal)*. Certificados de profesionalidad. Editorial CEP
- De la vega, I. y Blanco, L. (2019). *Manual de empatía en la enseñanza: Herramientas dirigidas a educadores para relacionarse, entender y*

*conectarse con el otro en el ejercicio docente.* Editorial Pontificia universidad Javeriana

- Estela, G. (2019). *Comunicación interna y su influencia en el trabajo en equipo en una institución pública de la Región San Martín* 219. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Unión [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2241/Gerardo\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2241/Gerardo_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Galindo-Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. 3Ciencias
- Gallo, J. (1987). *Relaciones Humanas Aplicadas*. Editorial San Pablo
- García, R. (2021). *Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones*. Editorial Paraninfo
- Garrido, E. (2015). *UF0346 - Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial Elearning S.L
- Harf, R. y Azzerboni, A. (2004). *Estrategias para la acción directiva*. Noveduc Libros
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° Ed). MC GRAW HILL: Education
- Jiménez, J. (2000). *Manual de gestión para jefes de servicios clínicos*. Ediciones Díaz de Santos
- Jordan, S. L., Hochwarter, W. A., Ferris, G. R., & Ejaz, A. (2018). Work grit as a moderator of politics perceptions: Workplace outcomes relationships: A three-study convergent investigation. *Career Development International*, 23(6), 576-594. doi:<https://doi.org/10.1108/CDI-09-2018-0247>
- Kaur, S., & Kaur, G. (2021). Understanding the impact of human resource practices on employee competencies: Evidence from indian food processing industry. *Employee Relations*, 43(5), 957-978. doi:<https://doi.org/10.1108/ER-05-2020-0216>
- Lapa, E. (2020). *Trabajo en equipo y Clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias e Informatica

<http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/303/LAPA%20ATAO%2c%20EMILIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Laura, P. D. (2019). Leadership self-efficacy: Review and leader development implications. *The Journal of Management Development*, 38(8), 637-650. doi:<https://doi.org/10.1108/JMD-03-2019-0073>
- López, D. (2004). *Relaciones humanas y psicoterapia*.
- López, T. (1986). *INVITACIÓN A CONVIVIR: cómo humanizar las relaciones interpersonales*. Editorial San Pablo
- Mamani, E. (2021). *Relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal del banco de la nación de puno, 2021*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1161/1/TESIS%20-%20MAMANI%20LIMACHI%20ERIK.pdf>
- Martel, J. (2020). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Oyón, 2019*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5481/JAZMIN%20JETZABEL%20MARTEL%20POMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martel, Y. (2022). *Inteligencia emocional y trabajo en equipo de los profesionales de un centro materno infantil de Carabayllo, 2022*. [Tesis de Grado]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95369/Martel\\_RY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95369/Martel_RY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martin, M. (2018). *Escucha activa y empática*. Editorial Elearning S.L
- Mehra, P., & Nickerson, C. (2019). Organizational communication and job satisfaction: What role do generational differences play? *International Journal of Organizational Analysis*, 27(3), 524-547. doi:<https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2017-1297>
- Molina, J. y Marsal, M. (2001). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Libros en Red
- Montano, S. (2018). *Trabajo en equipo y desempeño en los colaboradores del área de despacho de concentrado de la empresa cía. minera Casapalca*

- s.a., lima – 2017. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/554/SERGIO%20MONTANO%20MELENDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, J. et al. (2021). *Redescubrir las relaciones interpersonales*. Editorial Sanz Y Torres S.l
- Moreno, Y. (2022). *Relaciones interpersonales y trabajo en equipo en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Kaquiabamba, región Apurímac, 2022*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99689/Moreno\\_EYL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99689/Moreno_EYL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Navarro, J. (2021). *Mejora Tus Habilidades Interpersonales*. Litres
- Neipp, M. y Martínez, M. (2016). *Habilidades para el Trabajo con Grupos: Dinámicas y Técnicas para el Manejo de Equipos de Trabajo*. Universidad Miguel Hernández
- Nisha, S. M., & Rajasekaran, V. (2018). Employability skills: A review. *IUP Journal of Soft Skills*, 12(1), 29-37. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/employability-skills-review/docview/2027474049/se-2?accountid=37408>
- Núñez, I. (2003). *Relaciones públicas*. RIL Editores
- Perea, S. (2018). *El comportamiento organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la Empresa Volcán Compañía Minera S.A.A. Lima, 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30530/Perea\\_GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30530/Perea_GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Plaza, F. (2008). *Competencia Comunicativa Intercultural de los profesionales de Enfermería con pacientes inmigrantes musulmanes*. Universidad Almería
- Prieto, J. (2016). *Gerencia proactiva: Más allá de la visión empresarial*. Ecoe Ediciones

- Pulido, R. (2017). *La construcción de la clase como comunidad de aprendizaje*.  
Fundación Universitaria Monserrate
- Ramírez, A. (2018). *TEMA 55 - Teorías sobre trabajo en equipo*. Universidad de la Rioja
- Reza, J. (2005). *Equipos de trabajos efectivos y altamente productivos*.  
Panorama Editorial
- Rojas, A. (2019). *Programa de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional del personal administrativo de la sede UGEL Jaén*. 2018. [Tesis de Grado]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43242/Rojas\\_RAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43242/Rojas_RAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz, J. (2000). *Manual de estadística*.
- Salvador, G. (2009). *Familia: experiencia grupal básica*. Grupo Planeta (GBS)
- Sekar, S., & Dyaram, L. (2021). What makes employees participate in volunteering programs? the role of organizational support. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(2), 512-528. doi:<https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2019-1939>
- Shahid, S., & Muchiri, M. K. (2019). Positivity at the workplace: Conceptualising the relationships between authentic leadership, psychological capital, organisational virtuousness, thriving and job performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(3), 494-523. doi:<https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2017-1167>
- Soria, V. (1997). *Relaciones humanas*. Editorial Limusa
- Su, X., Wang, L., & Zhang, L. (2022). Workplace relationships and employees' proactive behavior: Organization-based self-esteem as a mediator. *Social Behavior and Personality*, 50(5), 1-12. doi:<https://doi.org/10.2224/sbp.11148>
- Suclupe, P. (2021). *Habilidades directivas y relaciones interpersonales del personal de la empresa tecnológica de alimentos s.a., supe puerto, barranca, 2019*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4449/PAMELA%20ESTEFANY%20SUCLUPE%20RIVERA.pdf?sequence=1&isAllowed>

- Szostek, D. (2019). The impact of the quality of interpersonal relationships between employees on counterproductive work behavior: A study of employees in poland. *Sustainability*, 11(21), 5916. doi:<https://doi.org/10.3390/su11215916>
- Szydło, R., Wiśniewska, S., Tyrańska, M., Dolot, A., Bukowska, U., & Koczyński, M. (2021). Employer expectations regarding the competencies of employees on the energy market in poland. *Energies*, 14(21), 7233. doi:<https://doi.org/10.3390/en14217233>
- Toro, J. (2019). *Estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo – 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35015/Toro\\_MJY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35015/Toro_MJY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, J. (2019). *Ejercicios fáciles para practicar la atención plena todos los días*. Balbecube Inc
- Vargas, Y. (2018). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad San Pedro [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11586/Tesis\\_60080.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11586/Tesis_60080.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Viera, L., Izquierdo, F. y Jiménez, A. (2020). Técnicas de recepción y comunicación. ADGG0208. Ic Editorial
- Vilar, J. (2005). *Control estadístico de los procesos (SPC)*. FC Editorial
- Villarreal, S. (2019). *Trabajo en equipo y proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima, 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24766/Villarreal\\_ASR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24766/Villarreal_ASR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vives, M. (2015). *Confianza: Propuesta de un modelo teórico sobre su génesis y consolidación*. Universidad de la Salle
- Yarce, J. (2006). *El Poder de Los Valores En Las Organizaciones*. Herberto Ruz

Zhang, H., & Cao, W. (2021). How can the silence be broken? caring ethical climate and employee silence. *Social Behavior and Personality*, 49(2), 1-12. doi:<https://doi.org/10.2224/sbp.9970>

## ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Bisquerra (2003) señala que las relaciones interpersonales son recíproco entre dos o más personas. Por lo que el receptor va a observar las actitudes que tiene al momento de entablar una conexión tanto directa o indirectamente. Ya que esto es un factor importante que cada individuo debe de contar sea laboral, familiar o social, siendo que se visualizara su personalidad ante al público que lo rodea.	La variable relaciones interpersonales será medida mediante las dimensiones escucha activa, comunicación, empatía, asertividad y pro actividad con 15 ítems, con escala de medición ordinal.	Escucha activa	ATENCIÓN	Escala de medición ordinal, Tipo Likert  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				INTERÉS	
				EMPATÍA	
			Comunicación	MENSAJE	
				CANAL (MEDIO)	
				SILENCIO	
			Empatía	COMPRESION	
				APOYO	
				CONFIANZA	
			Asertividad	RESPETO	
				CONTROL	
				PENSAMIENTOS	
Pro actividad	INICIATIVA				
	MANEJO DE SITUACIONES				
	SEGURIDAD EN SÍ MISMO				
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Garrido (2015) señala que el trabajo en equipo es donde un grupo de personas se unen para realizar tareas en conjunto para conseguir los resultados requeridos.	La variable trabajo en equipo será mediada a través de las dimensiones suma, intercambio de ideas, cooperación colaboración y sinergia con 15 ítems, los cuales se trabajaron con escala de medición ordinal.	Adición	APORACIONES	Escala de medición ordinal, Tipo Likert  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				CUMPLIR CON LAS TAREAS ECOMENDADAS	
				PERMITIR LA DIVISIÓN DEL TRABAJO	
			Intercambio de conocimientos	OPINIONES	
				IDEAS	
				PARTICIPACIÓN	
			Cooperación	COORDINACIÓN	
				CONFIANZA	
				COHESIÓN	
			Colaboración	COMPROMISO	
				COMUNICACIÓN	
				RESPONSABILIDAD	
Sinergia	ESFUERZO				
	CONTRIBUCIÓN				
	REUNIONES DE EQUIPO				

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO: Relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022</b> <b>AUTORA: Elsa Mardely Aliaga Antezana</b>																																																							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																																				
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?</li> <li>2. ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimientos para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?</li> <li>3. ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?</li> <li>4. ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?</li> <li>5. ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022</li> <li>2. Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimientos para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022</li> <li>3. Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022</li> <li>4. Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022</li> <li>5. Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe relación entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022</li> <li>2. Existe relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimientos para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022</li> <li>3. Existe relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022</li> <li>4. Existe relación entre las relaciones interpersonales y la colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022</li> <li>5. Existe relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022</li> </ol>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #90ee90;"> <th colspan="4" style="text-align: left; padding: 2px;">Variable 1: RELACIONES INTERPERSONALES</th> </tr> <tr style="background-color: #ffe6e6;"> <th style="width: 15%; text-align: center;">DIMENSIÓN</th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Indicadores</th> <th style="width: 45%; text-align: center;">Ítems</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">Escala y Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Escucha activa</td> <td style="text-align: center;">ATENCIÓN</td> <td>Cuando mi compañero de trabajo está informando acerca de temas propios del trabajo, le escuchó con atención.</td> <td rowspan="10" style="text-align: center; vertical-align: middle;">                     Escala de medición ordinal,                      Tipo Likert                       1. Nunca                      2. Casi Nunca                      3. Algunas veces                      4. Casi Siempre                      5. Siempre                 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">INTERÉS</td> <td>Cuando solicitan mi opinión respecto a un tema en específico, espero que concluya con la información para dar respuesta a lo solicitado.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">EMPATÍA</td> <td>Me solidarizo con mis compañeros de trabajo cuando debemos de presentar los reportes con urgencia.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Comunicación</td> <td style="text-align: center;">MENSAJE</td> <td>Los mensajes que transmito son claros para la mejor comprensión de lo informado.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CANAL (MEDIO)</td> <td>La comunicación que se comparte entre los compañeros de trabajo se realiza sin emitir gestos para evitar malos entendidos.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SILENCIO</td> <td>Antes de emitir una respuesta solicitada por un compañero de trabajo, me tomo el tiempo necesario para absolver la solicitud.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Empatía</td> <td style="text-align: center;">COMPRESIÓN</td> <td>Me solidarizo con mis compañeros de trabajo desde el primer momento en que entablamos un dialogo.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">APOYO</td> <td>Cuando un compañero de trabajo solicita mi apoyo, acudo de inmediato de acuerdo a mis posibilidades de tiempo.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CONFIANZA</td> <td>Procuró que los compañeros sean honestos con las actividades de trabajo compartidas.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Asertividad</td> <td style="text-align: center;">RESPETO</td> <td>Comparto un ambiente laboral de respeto mutuo entre compañeros.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CONTROL</td> <td>Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">PENSAMIENTOS</td> <td>Antes de expresar mi opinión, previamente maduro la respuesta para evitar herir susceptibilidades.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Pro actividad</td> <td style="text-align: center;">INICIATIVA</td> <td>Tengo iniciativa para desarrollar una actividad en mi horario de trabajo.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">MANEJO DE SITUACIONES</td> <td>Evito involucrarme en situaciones personales de otros compañeros de trabajo.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SEGURIDAD EN SÍ MISMO</td> <td>Me siento en la capacidad de aceptar desafíos propios de la organización.</td> </tr> <tr style="background-color: #90ee90;"> <th colspan="4" style="text-align: left; padding: 2px;">Variable 2: TRABAJO EN EQUIPO</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Adición</td> <td style="text-align: center;">APORACIONES</td> <td>Considero que mi trabajo es importante para la organización.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1: RELACIONES INTERPERSONALES				DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Escucha activa	ATENCIÓN	Cuando mi compañero de trabajo está informando acerca de temas propios del trabajo, le escuchó con atención.	Escala de medición ordinal, Tipo Likert  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	INTERÉS	Cuando solicitan mi opinión respecto a un tema en específico, espero que concluya con la información para dar respuesta a lo solicitado.	EMPATÍA	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo cuando debemos de presentar los reportes con urgencia.	Comunicación	MENSAJE	Los mensajes que transmito son claros para la mejor comprensión de lo informado.	CANAL (MEDIO)	La comunicación que se comparte entre los compañeros de trabajo se realiza sin emitir gestos para evitar malos entendidos.	SILENCIO	Antes de emitir una respuesta solicitada por un compañero de trabajo, me tomo el tiempo necesario para absolver la solicitud.	Empatía	COMPRESIÓN	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo desde el primer momento en que entablamos un dialogo.	APOYO	Cuando un compañero de trabajo solicita mi apoyo, acudo de inmediato de acuerdo a mis posibilidades de tiempo.	CONFIANZA	Procuró que los compañeros sean honestos con las actividades de trabajo compartidas.	Asertividad	RESPETO	Comparto un ambiente laboral de respeto mutuo entre compañeros.	CONTROL	Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.	PENSAMIENTOS	Antes de expresar mi opinión, previamente maduro la respuesta para evitar herir susceptibilidades.	Pro actividad	INICIATIVA	Tengo iniciativa para desarrollar una actividad en mi horario de trabajo.	MANEJO DE SITUACIONES	Evito involucrarme en situaciones personales de otros compañeros de trabajo.	SEGURIDAD EN SÍ MISMO	Me siento en la capacidad de aceptar desafíos propios de la organización.	Variable 2: TRABAJO EN EQUIPO				Adición	APORACIONES	Considero que mi trabajo es importante para la organización.	
Variable 1: RELACIONES INTERPERSONALES																																																							
DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores																																																				
Escucha activa	ATENCIÓN	Cuando mi compañero de trabajo está informando acerca de temas propios del trabajo, le escuchó con atención.	Escala de medición ordinal, Tipo Likert  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre																																																				
	INTERÉS	Cuando solicitan mi opinión respecto a un tema en específico, espero que concluya con la información para dar respuesta a lo solicitado.																																																					
	EMPATÍA	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo cuando debemos de presentar los reportes con urgencia.																																																					
Comunicación	MENSAJE	Los mensajes que transmito son claros para la mejor comprensión de lo informado.																																																					
	CANAL (MEDIO)	La comunicación que se comparte entre los compañeros de trabajo se realiza sin emitir gestos para evitar malos entendidos.																																																					
	SILENCIO	Antes de emitir una respuesta solicitada por un compañero de trabajo, me tomo el tiempo necesario para absolver la solicitud.																																																					
Empatía	COMPRESIÓN	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo desde el primer momento en que entablamos un dialogo.																																																					
	APOYO	Cuando un compañero de trabajo solicita mi apoyo, acudo de inmediato de acuerdo a mis posibilidades de tiempo.																																																					
	CONFIANZA	Procuró que los compañeros sean honestos con las actividades de trabajo compartidas.																																																					
Asertividad	RESPETO	Comparto un ambiente laboral de respeto mutuo entre compañeros.																																																					
	CONTROL	Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.																																																					
	PENSAMIENTOS	Antes de expresar mi opinión, previamente maduro la respuesta para evitar herir susceptibilidades.																																																					
Pro actividad	INICIATIVA	Tengo iniciativa para desarrollar una actividad en mi horario de trabajo.																																																					
	MANEJO DE SITUACIONES	Evito involucrarme en situaciones personales de otros compañeros de trabajo.																																																					
	SEGURIDAD EN SÍ MISMO	Me siento en la capacidad de aceptar desafíos propios de la organización.																																																					
Variable 2: TRABAJO EN EQUIPO																																																							
Adición	APORACIONES	Considero que mi trabajo es importante para la organización.																																																					

				<p>CUMPLIR CON LAS TAREAS ECOMENDADAS</p> <p>Me preocupo cumplir con las tareas asignadas porque beneficia a la organización.</p> <p>PERMITIR LA DIVISIÓN DEL TRABAJO</p> <p>Mi jefe inmediato dosifica las tareas equitativamente para cada uno de los trabajadores en cumplimiento de las metas organizacionales.</p> <p>OPINIONES</p> <p>Considero que mi opinión es importante porque cuento con un jefe concertador.</p> <p>IDEAS</p> <p>Cuando se necesitan implementar estrategias en la empresa, los trabajadores pueden aportar con sus ideas.</p> <p>PARTICIPACIÓN</p> <p>El trabajador que aporto con la estrategia de mejora, la empresa le permite que apoye en la implementación de la estrategia.</p> <p>COORDINACIÓN</p> <p>Mi jefe inmediato mantiene informado al personal sobre las tareas que deben ser desarrolladas.</p> <p>CONFIANZA</p> <p>Pertenezco a un equipo donde se desarrolla un clima de confianza y cordialidad.</p> <p>COHESIÓN</p> <p>Fomo parte de un grupo donde superamos todo tipo de situaciones adversas.</p> <p>COMPROMISO</p> <p>Cuando me comprometo con una tarea asignada, me preocupo terminarla en su totalidad para cumplir con las metas empresariales.</p> <p>COMUNICACIÓN</p> <p>La comunicación entre superiores y trabajadores es horizontal porque la empresa busca el bienestar de todos sus integrantes.</p> <p>RESPONSABILIDAD</p> <p>Me considero una persona responsable porque debo de respaldar el trabajo de mis compañeros.</p> <p>ESFUERZO</p> <p>La empresa valora el esfuerzo de sus colaboradores porque son altamente productivos.</p> <p>CONTRIBUCIÓN</p> <p>El personal de venta fue elegido eficientemente porque la atención es más rápida.</p> <p>REUNIONES DE EQUIPO</p> <p>Se programan reuniones frecuentes para que el equipo de ventas planifique estrategias de cómo mejorar el proceso de atención.</p>	<p>Escala de medición ordinal, Tipo Likert</p> <p>1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre</p>
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA</b>		
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> 14 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> Censal</p>	<p><b>Variable 1: RELACIONES INTERPERSONALES</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Variable 2: TRABAJO EN EQUIPO</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p>1. Estadística descriptiva</p> <p>2. Estadística Inferencial</p>		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20515528734
GASOCENTRO & AUTOSERVICIOS REAL S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal GUILLERMO REBOLLAR AGUIRRE	
Nombres y Apellidos José Aliaga Marín	DNI: 10106839

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [X] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Relaciones interpersonales y trabajo en equipo de Gasocentro y Autoservicio Real S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2022	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Elsa Mardely Aliaga Antezana	DNI: 74136773

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 13 de marzo del 2022

Firma:

**José Aliaga Marín**  
**ADMINISTRADOR**



(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 09 del 2022

Estimado Dr.  
Jiménez Calderón, César Eduardo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“Relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022”**. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de

usted, Atentamente,



---

Elsa Mardely Aliaga Antezana  
DNI: 74136773

# **“RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO DE UNA EMPRESA DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE A VEHÍCULOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022”**

## **1. Problema**

### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?

### **1.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimientos para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- d) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- e) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?

## **2. Hipótesis**

### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022

## **2.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- b) Existe relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimientos para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- c) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- d) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- e) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO**

**OBJETIVO:** Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022

**INSTRUCCIONES:** Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI ( ) No ( ).

Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo con su criterio o lo que considere conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	AV	CS	N

Nº	ÍTEM	VALORACIÓN				
		S	CS	AV	CS	N
1	Cuando mi compañero de trabajo está informando acerca de temas propios del trabajo, le escucho con atención.					
2	Cuando solicitan mi opinión respecto a un tema en específico, espero que concluya con la información para dar respuesta a lo solicitado.					
3	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo cuando debemos de presentar los reportes con urgencia.					
4	Los mensajes que transmito son claros para la mejor comprensión de lo informado.					
5	La comunicación que se comparte entre los compañeros de trabajo se realiza sin emitir gestos para evitar malos entendidos.					
6	Antes de emitir una respuesta solicitada por un compañero de trabajo, me tomo el tiempo necesario para absolver la solicitud.					
7	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo desde el primer momento en que entablamos un dialogo.					
8	Cuando un compañero de trabajo solicita mi apoyo, acudo de inmediato de acuerdo a mis posibilidades de tiempo.					
9	Procuró que los compañeros sean honestos con las actividades de trabajo compartidas.					
10	Comparto un ambiente laboral de respeto mutuo entre compañeros.					
11	Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.					
12	Antes de expresar mi opinión, previamente maduro la respuesta para evitar herir susceptibilidades.					
13	Tengo iniciativa para desarrollar una actividad en mi horario de trabajo.					
14	Evito involucrarme en situaciones personales de otros compañeros de trabajo.					
15	Me siento en la capacidad de aceptar desafíos propios de la organización.					
16	Considero que mi trabajo es importante para la organización.					
17	Me preocupo cumplir con las tareas asignadas porque beneficia a la organización.					
18	Mi jefe inmediato dosifica las tareas equitativamente para cada uno de los trabajadores en cumplimiento de las metas organizacionales.					
19	Considero que mi opinión es importante porque cuento con un jefe concertador.					
20	Cuando se necesitan implementar estrategias en la empresa, los trabajadores pueden aportar con sus ideas.					

21	El trabajador que apporto con la estrategia de mejora, la empresa le permite que apoye en la implementación de la estrategia.					
22	Mi jefe inmediato mantiene informado al personal sobre las tareas que deben ser desarrolladas.					
23	Pertenezco a un equipo donde se desarrolla un clima de confianza y cordialidad.					
24	Formo parte de un grupo donde superamos todo tipo de situaciones adversas.					
25	Cuando me comprometo con una tarea asignada, me preocupo terminarla en su totalidad para cumplir con las metas empresariales.					
26	La comunicación entre superiores y trabajadores es horizontal porque la empresa busca el bienestar de todos sus integrantes.					
27	Me considero una persona responsable porque debo de respaldar el trabajo de mis compañeros.					
28	La empresa valora el esfuerzo de sus colaboradores porque son altamente productivos.					
29	El personal de venta fue elegido eficientemente porque la atención es más rápida.					
30	Se programan reuniones frecuentes para que el equipo de ventas planifique estrategias de cómo mejorar el proceso de atención.					

**¡Gracias por su colaboración!**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Aliaga Antezana Elsa Mardely							
Apellidos y nombres del experto: Dr. César Eduardo Jiménez Calderón							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	ESCUCHA ACTIVA	ATENCIÓN	Cuando mi compañero de trabajo está informando acerca de temas propios del trabajo, le escuchó con atención.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = Algunas veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		INTERÉS	Cuando solicitan mi opinión respecto a un tema en específico, espero que concluya con la información para dar respuesta a lo solicitado.		✓		
		EMPATÍA	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo cuando debemos de presentar los reportes con urgencia.		✓		
	COMUNICACIÓN	MENSAJE	Los mensajes que transmito son claros para la mejor comprensión de lo informado.		✓		
		CANAL (MEDIO)	La comunicación que se comparte entre los compañeros de trabajo se realiza sin emitir gestos para evitar malos entendidos.		✓		
		SILENCIO	Antes de emitir una respuesta solicitada por un compañero de trabajo, me tomo el tiempo necesario para absolver la solicitud.		✓		
	EMPATIA	COMPRESION	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo desde el primer momento en que entablamos un dialogo.		✓		
		APOYO	Cuando un compañero de trabajo solicita mi apoyo, acudo de inmediato de acuerdo a mis posibilidades de tiempo.		✓		
		CONFIANZA	Procuró que los compañeros sean honestos con las actividades de trabajo compartidas.		✓		
	ASERTIVIDAD	RESPECTO	Comparto un ambiente laboral de respeto mutuo entre compañeros.		✓		
		CONTROL	Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.		✓		
		PENSAMIENTOS	Antes de expresar mi opinión, previamente maduro la respuesta para evitar herir susceptibilidades.		✓		
	PROACTIVIDAD	INICIATIVA	Tengo iniciativa para desarrollar una actividad en mi horario de trabajo.		✓		
		MANEJO DE SITUACIONES	Evito involucrarme en situaciones personales de otros compañeros de trabajo.		✓		
		SEGURIDAD EN SI MISMO	Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.		✓		
<b>TRABAJO EN</b>	<b>ADICIÓN</b>	APORATCIONES	Considero que mi trabajo es importante para la organización.	✓			

EQUIPO		CUMPLIR CON LAS TAREAS ENCOMENDADAS	Me preocupo cumplir con las tareas asignadas porque beneficia a la organización.		✓		
		PERMITIR LA DIVISIÓN DEL TRABAJO	Mi jefe inmediato dosifica las tareas equitativamente para cada uno de los trabajadores en cumplimiento de las metas organizacionales.		✓		
	INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS	OPINIONES	Considero que mi opinión es importante porque cuento con un jefe concertador.		✓		
		IDEAS	Cuando se necesitan implementar estrategias en la empresa, los trabajadores pueden aportar con sus ideas.		✓		
		PARTICIPACIÓN	El trabajador que apor to con la estrategia de mejora, la empresa le permite que apoye en la implementación de la estrategia.		✓		
	COOPERACIÓN	COORDINACIÓN	Mi jefe inmediato mantiene informado al personal sobre las tareas que deben ser desarrolladas.		✓		
		CONFIANZA	Pertenezco a un equipo donde se desarrolla un clima de confianza y cordialidad.		✓		
		COHESIÓN	Formo parte de un grupo donde superamos todo tipo de situaciones adversas.		✓		
	COLABORACIÓN	COMPROMISO	Cuando me comprometo con una tarea asignada, me preocupo terminarla en su totalidad para cumplir con las metas empresariales.		✓		
		COMUNICACIÓN	La comunicación entre superiores y trabajadores es horizontal porque la empresa busca el bienestar de todos sus integrantes.		✓		
		RESPONSABILIDAD	Me considero una persona responsable porque debo de respaldar el trabajo de mis compañeros.		✓		
	SINERGIA	ESFUERZO	La empresa valora el esfuerzo de sus colaboradores porque son altamente productivos.		✓		
		CONTRIBUCIÓN	El personal de venta fue elegido eficientemente porque la atención es más rápida.		✓		
REUNIONES DE EQUIPO		Se programan reuniones frecuentes para que el equipo de ventas planifique estrategias de cómo mejorar el proceso de atención.		✓			
Firma del experto:			Fecha <u>09 / junio / 2022</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )

Aplicable después de corregir ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. César Eduardo Jiménez Calderón

DNI: 16436847

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

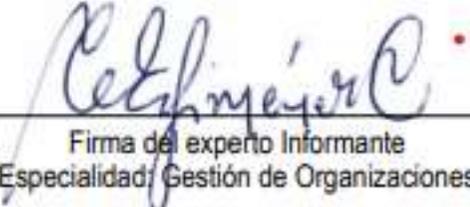
Fecha: 09 de junio 2022

#### OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

SI CUMPLE
<b>Pertinencia:</b> El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
<b>Pertinencia:</b> El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

**NOTA:** Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.

  
Firma del experto Informante  
Especialidad: Gestión de Organizaciones

## ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 09 del 2022

Estimado Mg.  
Díaz Torres, William Ricardo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“Relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022”**. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- d) Problemas e hipótesis de investigación
- e) Instrumento de obtención de datos
- f) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de

usted, Atentamente,



---

Elsa Mardely Aliaga Antezana  
DNI: 74136773

# **“RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO DE UNA EMPRESA DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE A VEHÍCULOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022”**

## **1. Problema**

### **1.2. Problema general**

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?

### **1.3. Problemas específicos**

- f) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- g) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimientos para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- h) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- i) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- j) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?

## **2. Hipótesis**

### **2.2. Hipótesis general**

Existe relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022

### **2.3. Hipótesis específicas**

- f) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- g) Existe relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimientos para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- h) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- i) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- j) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS  
RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO**

**OBJETIVO:** Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022

**INSTRUCCIONES:** Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI ( ) No ( ).

Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo con su criterio o lo que considere conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	AV	CS	N

N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		S	CS	AV	CS	N
1	Cuando mi compañero de trabajo está informando acerca de temas propios del trabajo, le escucho con atención.					
2	Cuando solicitan mi opinión respecto a un tema en específico, espero que concluya con la información para dar respuesta a lo solicitado.					
3	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo cuando debemos de presentar los reportes con urgencia.					
4	Los mensajes que transmito son claros para la mejor comprensión de lo informado.					
5	La comunicación que se comparte entre los compañeros de trabajo se realiza sin emitir gestos para evitar malos entendidos.					
6	Antes de emitir una respuesta solicitada por un compañero de trabajo, me tomo el tiempo necesario para absolver la solicitud.					
7	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo desde el primer momento en que entablamos un dialogo.					
8	Cuando un compañero de trabajo solicita mi apoyo, acudo de inmediato de acuerdo a mis posibilidades de tiempo.					
9	Procuró que los compañeros sean honestos con las actividades de trabajo compartidas.					
10	Comparto un ambiente laboral de respeto mutuo entre compañeros.					
11	Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.					
12	Antes de expresar mi opinión, previamente maduro la respuesta para evitar herir susceptibilidades.					
13	Tengo iniciativa para desarrollar una actividad en mi horario de trabajo.					
14	Evito involucrarme en situaciones personales de otros compañeros de trabajo.					
15	Me siento en la capacidad de aceptar desafíos propios de la organización.					
16	Considero que mi trabajo es importante para la organización.					
17	Me preocupo cumplir con las tareas asignadas porque beneficia a la organización.					
18	Mi jefe inmediato dosifica las tareas equitativamente para cada uno de los trabajadores en cumplimiento de las metas organizacionales.					
19	Considero que mi opinión es importante porque cuento con un jefe concertador.					
20	Cuando se necesitan implementar estrategias en la empresa, los trabajadores pueden aportar con sus ideas.					

21	El trabajador que apor to con la estrategia de mejora, la empresa le permite que apoye en la implementación de la estrategia.					
22	Mi jefe inmediato mantiene informado al personal sobre las tareas que deben ser desarrolladas.					
23	Pertenezco a un equipo donde se desarrolla un clima de confianza y cordialidad.					
24	Formo parte de un grupo donde superamos todo tipo de situaciones adversas.					
25	Cuando me comprometo con una tarea asignada, me preocupo terminarla en su totalidad para cumplir con las metas empresariales.					
26	La comunicación entre superiores y trabajadores es horizontal porque la empresa busca el bienestar de todos sus integrantes.					
27	Me considero una persona responsable porque debo de respaldar el trabajo de mis compañeros.					
28	La empresa valora el esfuerzo de sus colaboradores porque son altamente productivos.					
29	El personal de venta fue elegido eficientemente porque la atención es más rápida.					
30	Se programan reuniones frecuentes para que el equipo de ventas planifique estrategias de cómo mejorar el proceso de atención.					

**¡Gracias por su colaboración!**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Aliaga Antezana Elsa Mardely							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Díaz Torres, William Ricardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	ESCUCHA ACTIVA	ATENCIÓN	Cuando mi compañero de trabajo está informando acerca de temas propios del trabajo, le escuchó con atención.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = Algunas veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		INTERES	Cuando solicitan mi opinión respecto a un tema en específico, espero que concluya con la información para dar respuesta a lo solicitado.		✓		
		EMPATIA	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo cuando debemos de presentar los reportes con urgencia.		✓		
	COMUNICACIÓN	MENSAJE	Los mensajes que transmito son claros para la mejor comprensión de lo informado.		✓		
		CANAL (MEDIO)	La comunicación que se comparte entre los compañeros de trabajo se realiza sin emitir gestos para evitar malos entendidos.		✓		
		SILENCIO	Antes de emitir una respuesta solicitada por un compañero de trabajo, me tomo el tiempo necesario para absolver la solicitud.		✓		
	EMPATIA	COMPRESION	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo desde el primer momento en que entablamos un dialogo.		✓		
		APOYO	Cuando un compañero de trabajo solicita mi apoyo, acudo de inmediato de acuerdo a mis posibilidades de tiempo.		✓		
		CONFIANZA	Procuró que los compañeros sean honestos con las actividades de trabajo compartidas.		✓		
	ASERTIVIDAD	RESPECTO	Comparto un ambiente laboral de respeto mutuo entre compañeros.		✓		
		CONTROL	Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.		✓		
		PENSAMIENTOS	Antes de expresar mi opinión, previamente maduro la respuesta para evitar herir susceptibilidades.		✓		
	PROACTIVIDAD	INICIATIVA	Tengo iniciativa para desarrollar una actividad en mi horario de trabajo.		✓		
		MANEJO DE SITUACIONES	Evito involucrarme en situaciones personales de otros compañeros de trabajo.		✓		
		SEGURIDAD EN SI MISMO	Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.		✓		
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	ADICIÓN	APORATCIONES	Considero que mi trabajo es importante para la organización.	✓			
		CUMPLIR CON LAS TAREAS ENCOMENDADAS	Me preocupo cumplir con las tareas asignadas porque beneficia a la organización.	✓			
				✓			

		PERMITIR LA DIVISIÓN DEL TRABAJO	Mi jefe inmediato dosifica las tareas equitativamente para cada uno de los trabajadores en cumplimiento de las metas organizacionales.		✓		
	INTERCAMBIO DE IDEAS	OPINIONES	Considero que mi opinión es importante porque cuento con un jefe concertador.		✓		
		IDEAS	Cuando se necesitan implementar estrategias en la empresa, los trabajadores pueden aportar con sus ideas.		✓		
		PARTICIPACIÓN	El trabajador que aporfo con la estrategia de mejora, la empresa le permite que apoye en la implementación de la estrategia.		✓		
	COOPERACIÓN	COORDINACIÓN	Mi jefe inmediato mantiene informado al personal sobre las tareas que deben ser desarrolladas.		✓		
		CONFIANZA	Pertenezco a un equipo donde se desarrolla un clima de confianza y cordialidad.		✓		
		COHESIÓN	Formo parte de un grupo donde superamos todo tipo de situaciones adversas.		✓		
	COLABORACIÓN	COMPROMISO	Cuando me comprometo con una tarea asignada, me preocupo terminarla en su totalidad para cumplir con las metas empresariales.		✓		
		COMUNICACIÓN	La comunicación entre superiores y trabajadores es horizontal porque la empresa busca el bienestar de todos sus integrantes.		✓		
		RESPONSABILIDAD	Me considero una persona responsable porque debo de respaldar el trabajo de mis compañeros.		✓		
	SINERGIA	ESFUERZO	La empresa valora el esfuerzo de sus colaboradores porque son altamente productivos.		✓		
		CONTRIBUCIÓN	El personal de venta fue elegido eficientemente porque la atención es más rápida.		✓		
		REUNIONES DE QUIPO	Se programan reuniones frecuentes para que el equipo de ventas planifique estrategias de cómo mejorar el proceso de atención.		✓		
Firma del experto:			Fecha <u>09 / junio / 2022</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Díaz Torres William Ricardo

DNI: 18140172

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

Fecha: 09 de junio 2022

#### OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

SI CUMPLE
<b>Pertinencia:</b> El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
<b>Pertinencia:</b> El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

**NOTA:** Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



---

Firma del experto Informante  
Especialidad: Gestión de Organizaciones

## ANEXO 6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 09 del 2022

Estimado Dr.  
García Yovera, Abraham José

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada “**Relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022**”. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- g) Problemas e hipótesis de investigación
- h) Instrumento de obtención de datos
- i) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de

usted, Atentamente,



---

Elsa Mardely Aliaga Antezana  
DNI: 74136773

**“RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO DE UNA  
EMPRESA DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE A VEHÍCULOS, SAN JUAN  
DE LURIGANCHO, 2022”**

## **2. Problema**

### **2.4. Problema general**

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?

### **2.5. Problemas específicos**

- k) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- l) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimientos para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- m) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- n) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?
- o) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022?

## **3. Hipótesis**

### **3.2. Hipótesis general**

Existe relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022

### **3.3. Hipótesis específicas**

- k) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la adición para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- l) Existe relación entre las relaciones interpersonales y el intercambio de conocimientos para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- m) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la cooperación para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- n) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la colaboración para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022
- o) Existe relación entre las relaciones interpersonales y la sinergia para el trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS  
RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO**

**OBJETIVO:** Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022

**INSTRUCCIONES:** Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI ( ) No ( ).

Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo con su criterio o lo que considere conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	AV	CS	N

Nº	ÍTEM	VALORACIÓN				
		S	CS	AV	CS	N
1	Cuando mi compañero de trabajo está informando acerca de temas propios del trabajo, le escucho con atención.					
2	Cuando solicitan mi opinión respecto a un tema en específico, espero que concluya con la información para dar respuesta a lo solicitado.					
3	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo cuando debemos de presentar los reportes con urgencia.					
4	Los mensajes que transmito son claros para la mejor comprensión de lo informado.					
5	La comunicación que se comparte entre los compañeros de trabajo se realiza sin emitir gestos para evitar malos entendidos.					
6	Antes de emitir una respuesta solicitada por un compañero de trabajo, me tomo el tiempo necesario para absolver la solicitud.					
7	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo desde el primer momento en que entablamos un dialogo.					
8	Cuando un compañero de trabajo solicita mi apoyo, acudo de inmediato de acuerdo a mis posibilidades de tiempo.					
9	Procuró que los compañeros sean honestos con las actividades de trabajo compartidas.					
10	Comparto un ambiente laboral de respeto mutuo entre compañeros.					
11	Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.					
12	Antes de expresar mi opinión, previamente maduro la respuesta para evitar herir susceptibilidades.					
13	Tengo iniciativa para desarrollar una actividad en mi horario de trabajo.					
14	Evito involucrarme en situaciones personales de otros compañeros de trabajo.					
15	Me siento en la capacidad de aceptar desafíos propios de la organización.					
16	Considero que mi trabajo es importante para la organización.					
17	Me preocupa cumplir con las tareas asignadas porque beneficia a la organización.					
18	Mi jefe inmediato dosifica las tareas equitativamente para cada uno de los trabajadores en cumplimiento de las metas organizacionales.					
19	Considero que mi opinión es importante porque cuento con un jefe concertador.					
20	Cuando se necesitan implementar estrategias en la empresa, los trabajadores pueden aportar con sus ideas.					

21	El trabajador que apor to con la estrategia de mejora, la empresa le permite que apoye en la implementación de la estrategia.					
22	Mi jefe inmediato mantiene informado al personal sobre las tareas que deben ser desarrolladas.					
23	Pertenezco a un equipo donde se desarrolla un clima de confianza y cordialidad.					
24	Formo parte de un grupo donde superamos todo tipo de situaciones adversas.					
25	Cuando me comprometo con una tarea asignada, me preocupo terminarla en su totalidad para cumplir con las metas empresariales.					
26	La comunicación entre superiores y trabajadores es horizontal porque la empresa busca el bienestar de todos sus integrantes.					
27	Me considero una persona responsable porque debo de respaldar el trabajo de mis compañeros.					
28	La empresa valora el esfuerzo de sus colaboradores porque son altamente productivos.					
29	El personal de venta fue elegido eficientemente porque la atención es más rápida.					
30	Se programan reuniones frecuentes para que el equipo de ventas planifique estrategias de cómo mejorar el proceso de atención.					

**¡Gracias por su colaboración!**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "Relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Aliaga Antezana Elsa Mardely							
Apellidos y nombres del experto: Dr. García Yovera, Abraham José							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
RELACIONES INTERPERSONALES	ESCUCHA ACTIVA	ATENCION	Cuando mi compañero de trabajo está informando acerca de temas propios del trabajo, le escuchó con atención.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = Algunas veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		INTERES	Cuando solicitan mi opinión respecto a un tema en específico, espero que concluya con la información para dar respuesta a lo solicitado.		✓		
		EMPATIA	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo cuando debemos de presentar los reportes con urgencia.		✓		
	COMUNICACIÓN	MENSAJE	Los mensajes que transmito son claros para la mejor comprensión de lo informado.		✓		
		CANAL (MEDIO)	La comunicación que se comparte entre los compañeros de trabajo se realiza sin emitir gestos para evitar malos entendidos.		✓		
		SILENCIO	Antes de emitir una respuesta solicitada por un compañero de trabajo, me tomo el tiempo necesario para absolver la solicitud.		✓		
	EMPATIA	COMPRESION	Me solidarizo con mis compañeros de trabajo desde el primer momento en que entablamos un dialogo.		✓		
		APOYO	Cuando un compañero de trabajo solicita mi apoyo, acudo de inmediato de acuerdo a mis posibilidades de tiempo.		✓		
		CONFIANZA	Procuró que los compañeros sean honestos con las actividades de trabajo compartidas.		✓		
	ASERTIVIDAD	RESPECTO	Comparto un ambiente laboral de respeto mutuo entre compañeros.		✓		
		CONTROL	Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.		✓		
		PENSAMIENTOS	Antes de expresar mi opinión, previamente maduro la respuesta para evitar herir susceptibilidades.		✓		
	PROACTIVIDAD	INICIATIVA	Tengo iniciativa para desarrollar una actividad en mi horario de trabajo.		✓		
		MANEJO DE SITUACIONES	Evito involucrarme en situaciones personales de otros compañeros de trabajo.		✓		
		SEGURIDAD EN SI MISMO	Actuó con inteligencia emocional cuando se presentan situaciones adversas en el trabajo.		✓		
TRABAJO EN EQUIPO	ADICIÓN	APORATACIONES	Considero que mi trabajo es importante para la organización.	✓			
		CUMPLIR CON LAS TAREAS ENCOMENDADAS	Me preocupo cumplir con las tareas asignadas porque beneficia a la organización.	✓			
		PERMITIR LA	Mi jefe inmediato dosifica las tareas equitativamente para cada uno de los	✓			

		DIVISIÓN DEL TRABAJO	trabajadores en cumplimiento de las metas organizacionales.				
	INTERCAMBIO DE IDEAS	OPINIONES	Considero que mi opinión es importante porque cuento con un jefe concertador.	✓			
		IDEAS	Cuando se necesitan implementar estrategias en la empresa, los trabajadores pueden aportar con sus ideas.	✓			
		PARTICIPACIÓN	El trabajador que apporto con la estrategia de mejora, la empresa le permite que apoye en la implementación de la estrategia.	✓			
	COOPERACIÓN	COORDINACIÓN	Mi jefe inmediato mantiene informado al personal sobre las tareas que deben ser desarrolladas.	✓			
		CONFIANZA	Pertenezco a un equipo donde se desarrolla un clima de confianza y cordialidad.	✓			
		COHESIÓN	Fermo parte de un grupo donde superamos todo tipo de situaciones adversas.	✓			
	COLABORACIÓN	COMPROMISO	Cuando me comprometo con una tarea asignada, me preocupo terminarla en su totalidad para cumplir con las metas empresariales.	✓			
		COMUNICACIÓN	La comunicación entre superiores y trabajadores es horizontal porque la empresa busca el bienestar de todos sus integrantes.	✓			
		RESPONSABILIDAD	Me considero una persona responsable porque debo de respaldar el trabajo de mis compañeros.	✓			
	SINERGIA	ESFUERZO	La empresa valora el esfuerzo de sus colaboradores porque son altamente productivos.	✓			
		CONTRIBUCIÓN	El personal de venta fue elegido eficientemente porque la atención es más rápida.	✓			
		REUNIONES DE QUIPO	Se programan reuniones frecuentes para que el equipo de ventas planifique estrategias de cómo mejorar el proceso de atención.	✓			
Firma del experto:			Fecha <u>09 / junio /2022</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. García Yovera Abraham José

DNI: 80270538

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

Fecha: 09 de junio 2022

### OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

SI CUMPLE
<b>Pertinencia:</b> El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
<b>Pertinencia:</b> El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

**NOTA:** Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



---

Firma del experto Informante  
Especialidad: Gestión de Organizaciones

## ANEXO 7:

### Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	30

Tabla 1

<i>Confiabilidad de Alfa de Cronbach</i>	
<b>Escala de valores para determinar la confiabilidad</b>	
-Coeficiente alfa $>.9$ es excelente	Fiable y consistente
-Coeficiente alfa $>.8$ es bueno	
-Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable	
-Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable	
-Coeficiente alfa $>.5$ es pobre	Inconsistente, inestable
-Coeficiente alfa $>.4$ es inaceptable	
-Coeficiente alfa de 0.1 a 0.49 baja confiabilidad	
-Coeficiente alfa 0 es no confiable	No confiable

**Nota:** George y Mallery (2003, p.231); Leyenda:  $>$  mayor a;  $<$  menor a.

El resultado obtenido por el Alfa de Cronbach es de 0.933 para el instrumento del cuestionario de las variables relaciones interpersonales y trabajo en equipo. Por lo tanto, se puede decir que el presente instrumentos es confiable.

## ANEXO 8:

Confiabilidad de la variable 1: Relaciones interpersonales

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	23	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	15

## ANEXO 9:

Confiabilidad de la variable 2: Trabajo en equipo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		23	100,0

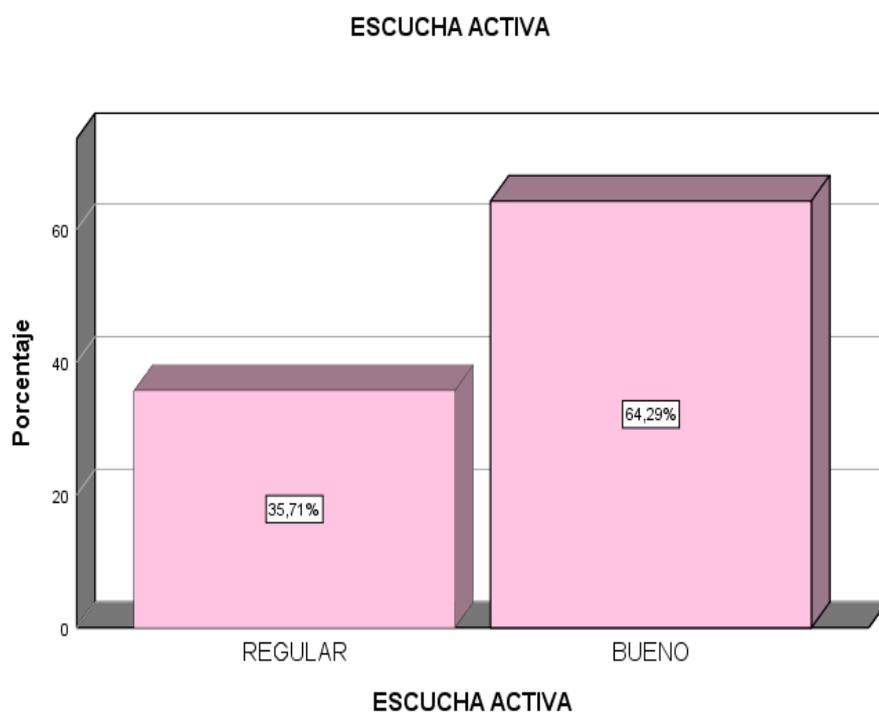
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	15

**Tabla 3**

*Nivel de escucha activa de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	5	35,7	35,7	35,7
	BUENO	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



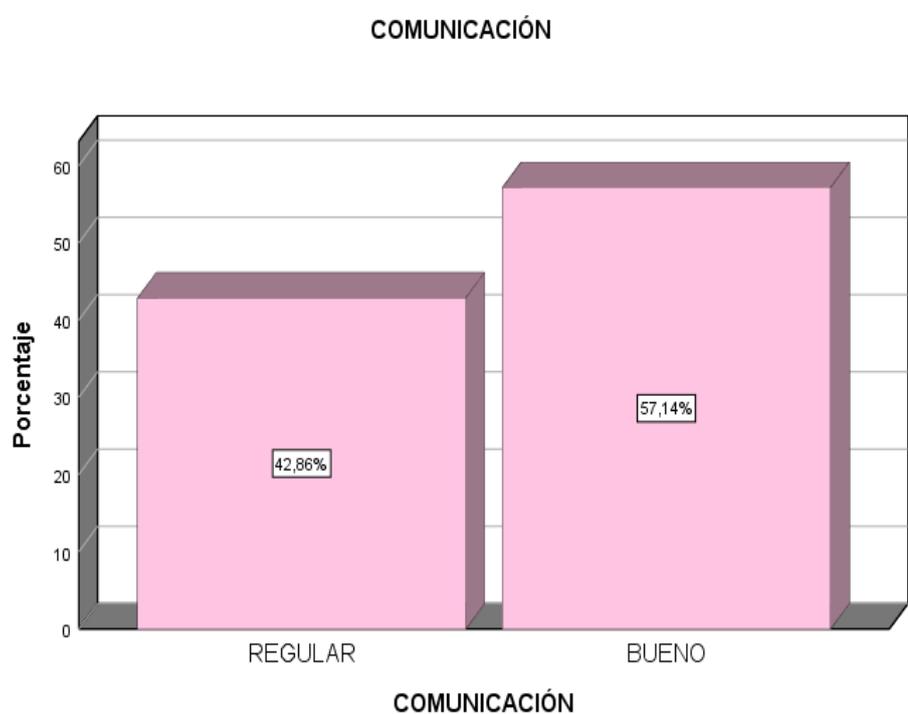
*Figura 4: Porcentajes de la dimensión escucha activa.*

En los resultados obtenidos mediante la tabla 3 y figura 4 se detalla que, el 64,29% de los trabajadores encuestados presentan un nivel bueno de escucha activa y 35,71% presentan un nivel regular de escucha activa.

**Tabla 4**

*Nivel de comunicación de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	6	42,9	42,9	42,9
	BUENO	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



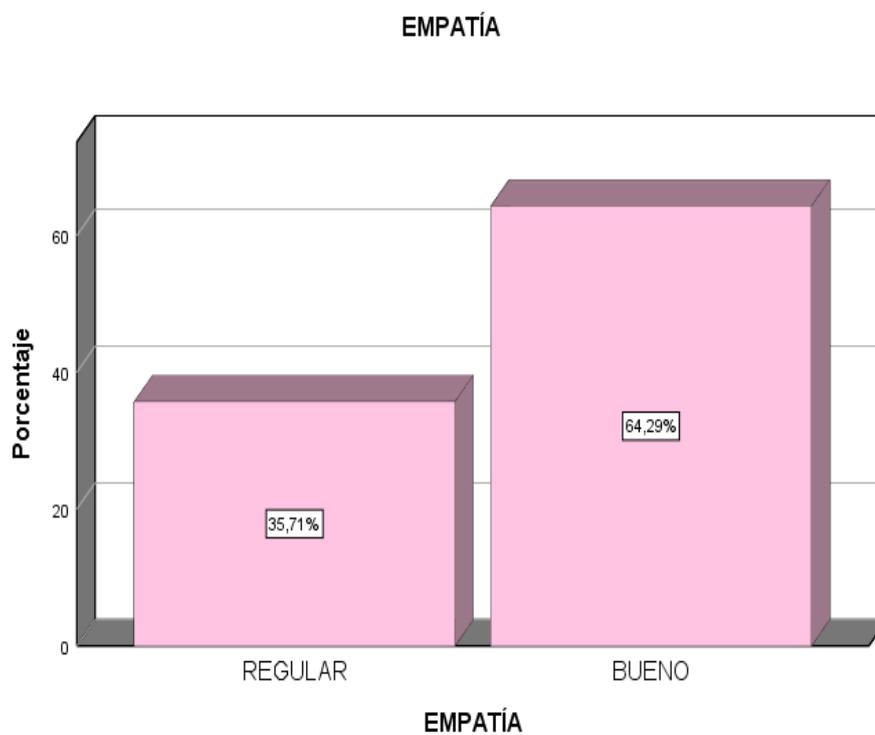
*Figura 5: Porcentajes de la dimensión comunicación.*

En los resultados obtenidos mediante la tabla 4 y figura 5 se detalla que, el 57,14% de los trabajadores encuestados presentan un nivel bueno de comunicación y el 42,86 presentan un nivel regular de comunicación.

**Tabla 5**

*Nivel de empatía de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	5	35,7	35,7	35,7
	BUENO	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



*Figura 6: Porcentajes de la dimensión empatía.*

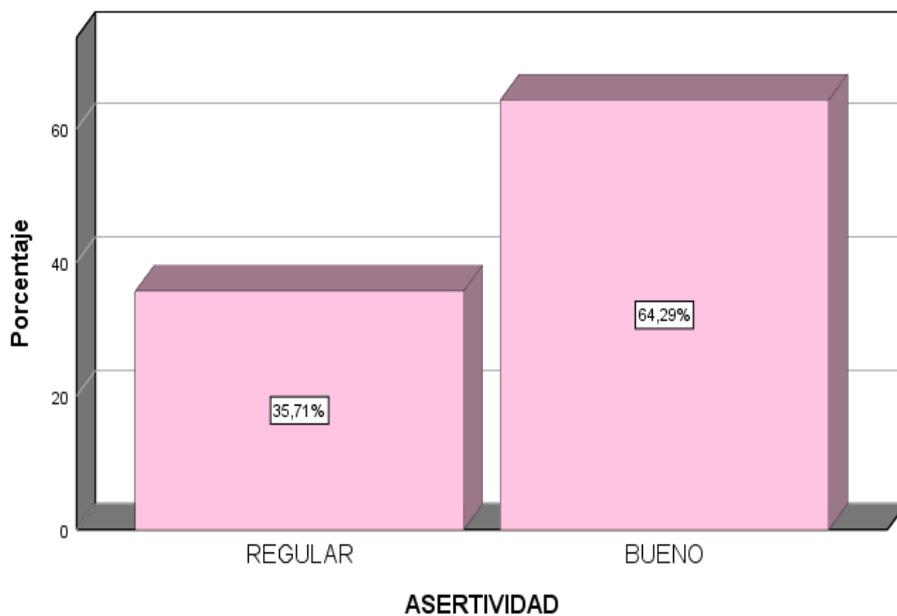
En los resultados obtenidos mediante la tabla 5 y figura 6 se detalla que, el 64,29% de los trabajadores encuestados presentan un nivel bueno de empatía y el 35,71% presentan un nivel regular de empatía.

**Tabla 6**

*Nivel de asertividad de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	5	35,7	35,7	35,7
	BUENO	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**ASERTIVIDAD**



*Figura 7: Porcentajes de la dimensión asertividad.*

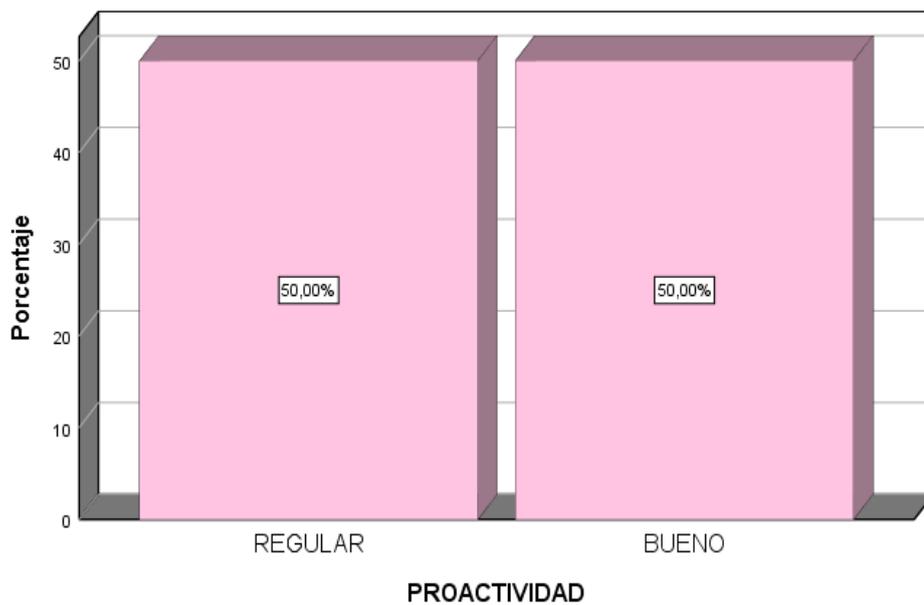
En los resultados obtenidos mediante la tabla 6 y figura 7 se detalla que, el 64,29% de los trabajadores encuestados presentan un nivel bueno de asertividad y el 35,71% presentan un nivel regular de asertividad.

**Tabla 7**

*Nivel de proactividad de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	7	50,0	50,0	50,0
	BUENO	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**PROACTIVIDAD**



*Figura 8: Porcentajes de la dimensión proactividad.*

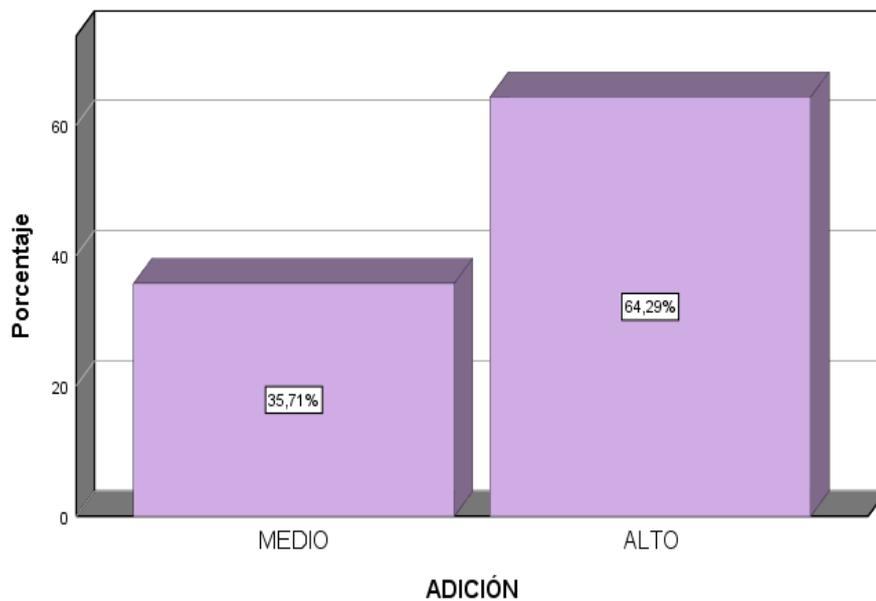
En los resultados obtenidos mediante la tabla 7 y figura 8 se detalla que, el 50,00% de los trabajadores encuestados presentan un nivel bueno y regular de proactividad.

**Tabla 9**

*Nivel de adición de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	5	35,7	35,7	35,7
	ALTO	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

ADICIÓN



*Figura 10: Porcentajes de la dimensión adición.*

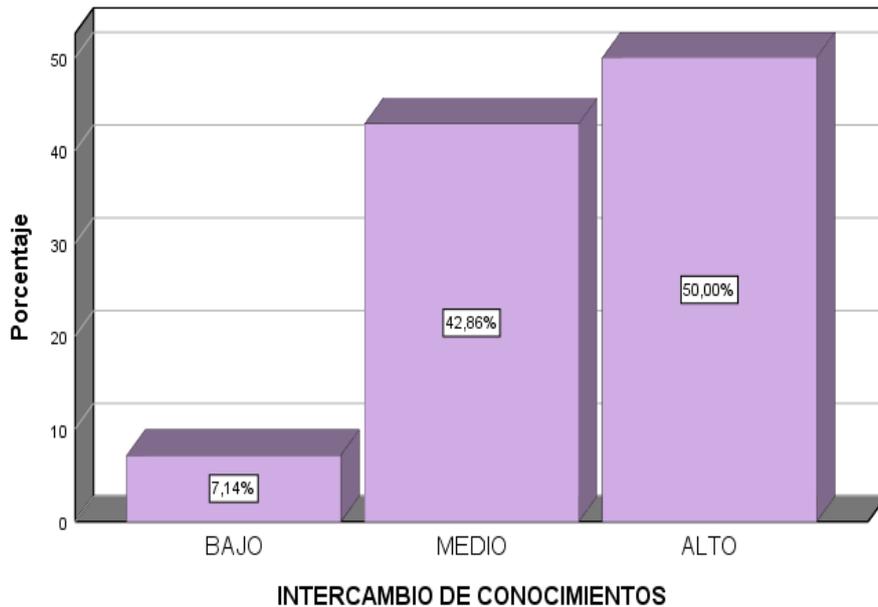
En los resultados obtenidos mediante la tabla 9 y figura 10 se detalla que, el 64,29% de los trabajadores encuestados presentan un nivel alto de adición y el 35,71% presentan un nivel medio de adición.

**Tabla 10**

*Nivel de intercambio de conocimientos de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	7,1	7,1	7,1
	MEDIO	6	42,9	42,9	50,0
	ALTO	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS**



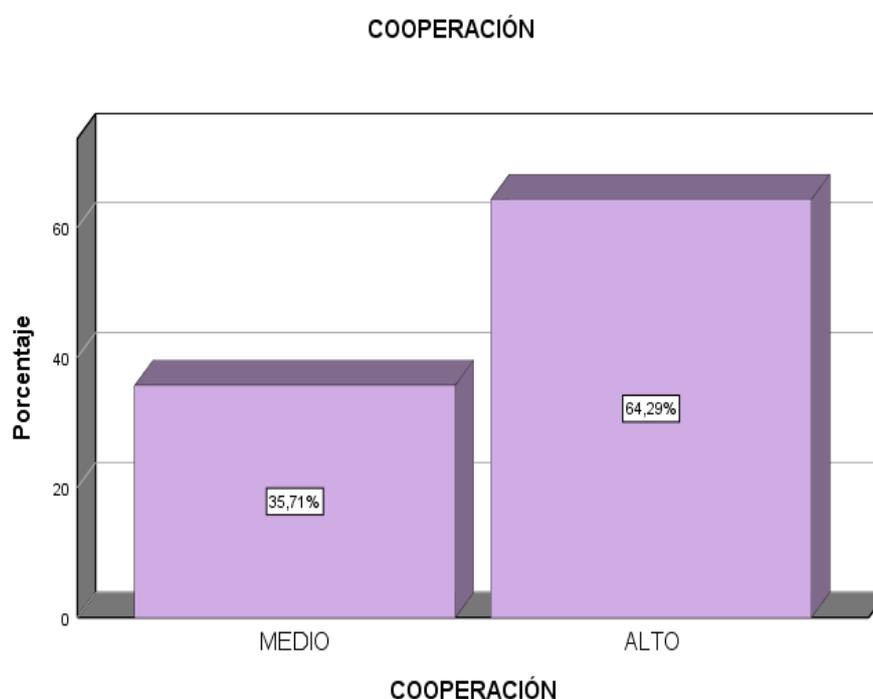
*Figura 11: Porcentajes de la dimensión intercambio de conocimientos.*

En los resultados obtenidos mediante la tabla 10 y figura 11 se detalla que, el 50,00% de los trabajadores encuestados presentan un nivel alto de intercambio de conocimientos, mientras que el 42,86% presentan un nivel medio intercambio de conocimientos y el 7,14% presentan un nivel bajo de intercambio de conocimientos.

**Tabla 11**

*Nivel de cooperación de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	5	35,7	35,7	35,7
	ALTO	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



*Figura 12: Porcentajes de la dimensión cooperación.*

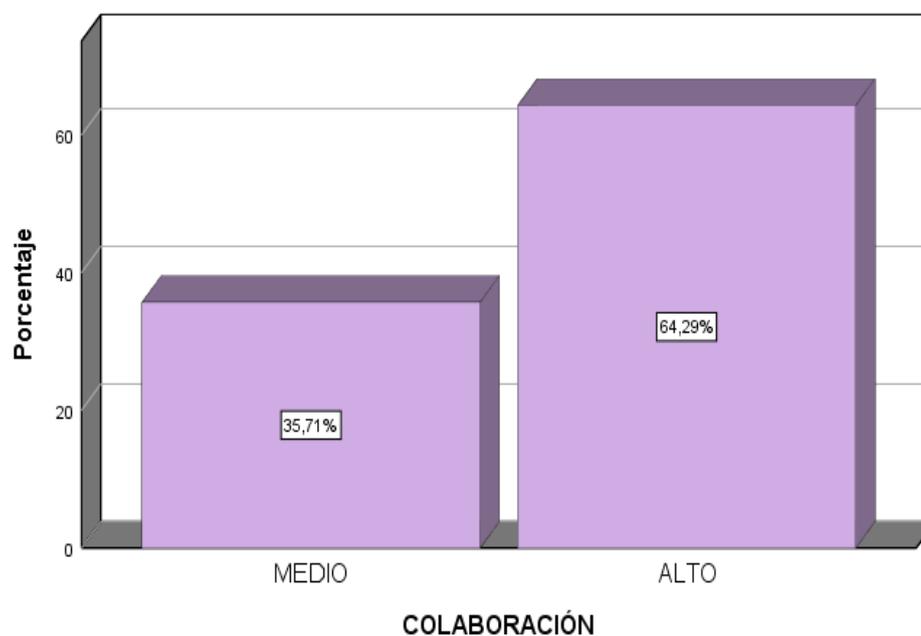
En los resultados obtenidos mediante la tabla 11 y figura 12 se detalla que, el 64,29% de los trabajadores encuestados presentan un nivel alto de cooperación y el 35,71% presentan un nivel medio de cooperación.

**Tabla 12**

*Nivel de colaboración de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	5	35,7	35,7	35,7
	ALTO	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**COLABORACIÓN**



*Figura 13: Porcentajes de la dimensión colaboración.*

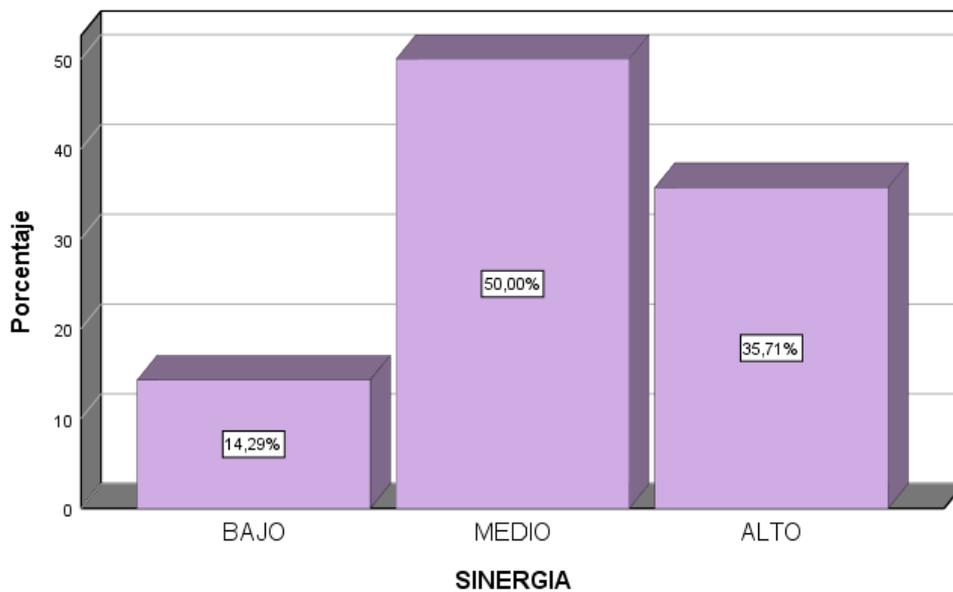
En los resultados obtenidos mediante la tabla 12 y figura 13 se detalla que, el 64,29% de los trabajadores encuestados presentan un nivel alto de colaboración y un 35,71% presentan un nivel medio de colaboración.

**Tabla 13**

*Nivel de sinergia de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	14,3	14,3	14,3
	MEDIO	7	50,0	50,0	64,3
	ALTO	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**SINERGIA**



*Figura 14: Porcentajes de la dimensión sinergia.*

En los resultados obtenidos mediante la tabla 13 y figura 14 se detalla que, el 50,00% de los trabajadores encuestados presentan un nivel medio de sinergia, mientras que el 35,71% presentan un nivel alto de sinergia y el 14,29% presentan un nivel bajo de sinergia.

## Prueba de normalidad

Hipótesis:

**H0:** Las variables 1 y 2 si poseen una distribución normal.

**H1:** Las variables 1 y 2 no poseen una distribución normal.

**Tabla 14**

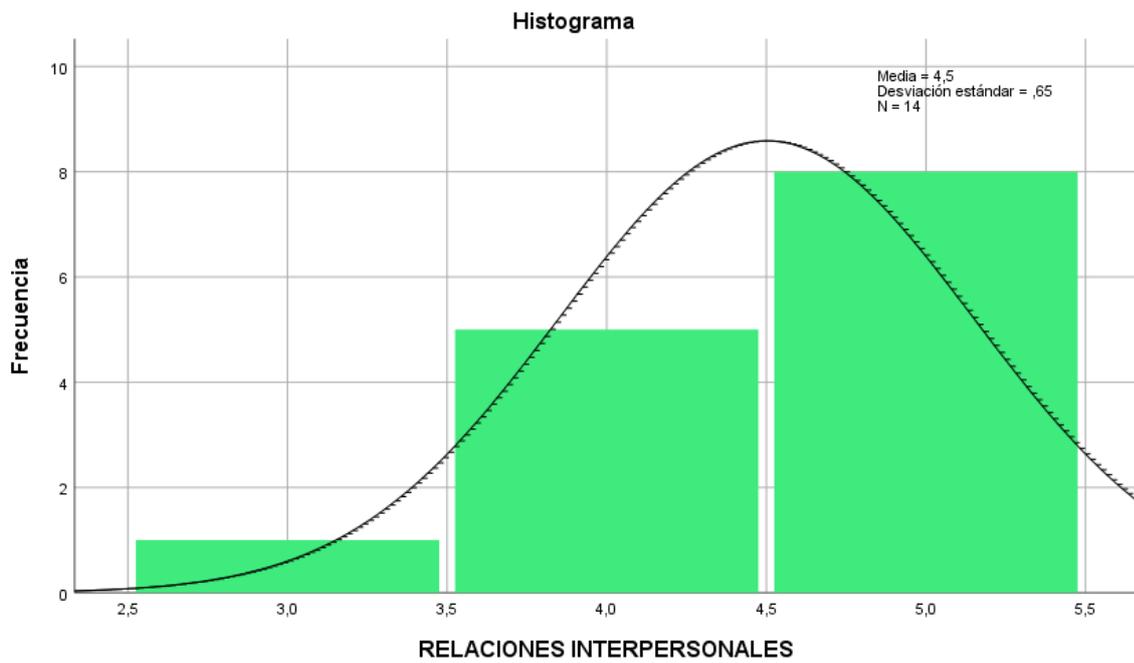
*Prueba de normalidad para las variables relaciones interpersonales y trabajo en equipo.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
RELACIONES INTERPERSONALES	,350	14	,000	,731	14	,001
TRABAJO EN EQUIPO	,266	14	,008	,796	14	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos a través del estadístico Shapiro – Wilk, se puede observar que  $p=0,001 < 0.05$  para la variable relaciones interpersonales, siendo que, la V1 y V2 no poseen una distribución normal y se acepta la H1 descartando la H0. Para ello se va a concluir en aplicar los estadísticos no paramétricos para mostrar la hipótesis.



*Figura 15: Distribución normal de la variable relaciones interpersonales.*

Interpretación:

Se puede visualizar a través del resultado presente en donde se muestra la variable relaciones interpersonales tiene una distribución normal.

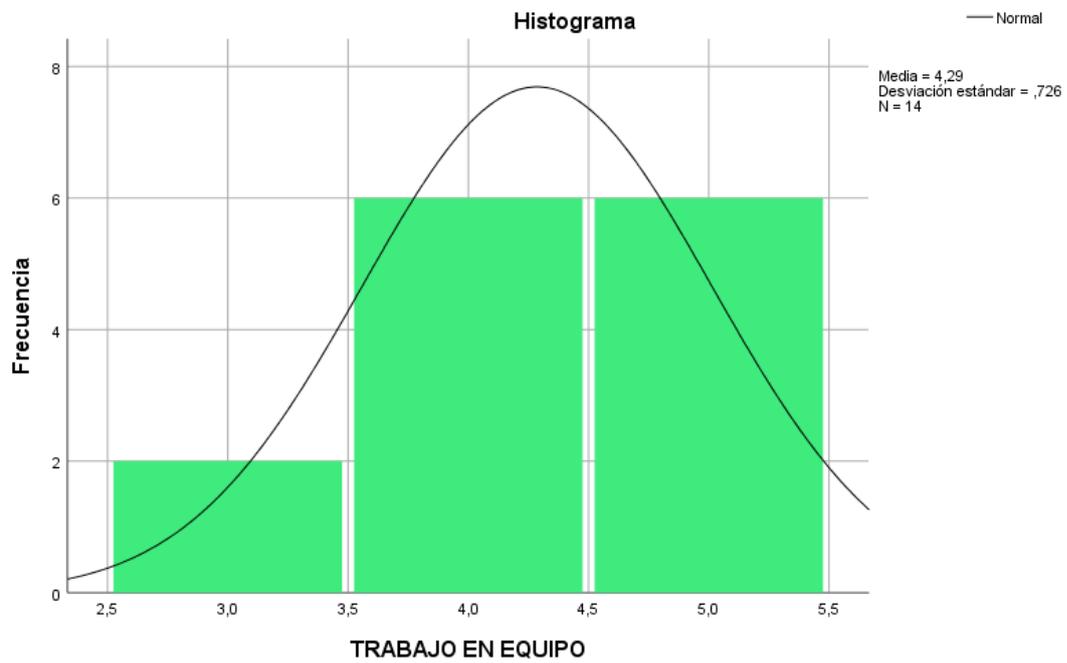


Figura 16: Distribución no normal de la variable trabajo en equipo.

Interpretación:

Se puede visualizar a través del resultado presente en donde se muestra la variable trabajo en equipo no tiene una distribución normal.

## Anexo 10

### Base de datos

R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	2
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	5	3	5	2	2	3
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5
4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SEXO	Numérico	1	0		{1, Femenin...	Ninguno	7	Centrado	Nominal	Entrada
2	R1	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
3	R2	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
4	R3	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
5	R4	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
6	R5	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
7	R6	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
8	R7	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
9	R8	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
10	R9	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
11	R10	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
12	R11	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
13	R12	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
14	R13	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
15	R14	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
16	R15	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
17	R16	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
18	R17	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
19	R18	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
20	R19	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
21	R20	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
22	R21	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
23	R22	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
24	R23	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
30	R29	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
31	R30	Numérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Centrado	Nominal	Entrada
32	V1D1	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
33	D2V1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
34	D3V1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
35	D4V1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
36	D5V1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
37	D1V2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
38	D2V2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
39	D3V2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
40	D4V2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
41	D5V2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
42	ESCUCHA_...	Numérico	8	0	ESCUCHA AC...	{1, CASI NU...	Ninguno	16	Derecha	Nominal	Entrada
43	COMUNICA...	Numérico	8	0	COMUNICACIÓN	{1, CASI NU...	Ninguno	15	Derecha	Nominal	Entrada
44	EMPATÍA	Numérico	8	0	EMPATÍA	{1, CASI NU...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
45	ASERTIVID...	Numérico	8	0	ASERTIVIDAD	{1, CASI NU...	Ninguno	13	Derecha	Nominal	Entrada
46	PROACTIVI...	Numérico	8	0	PROACTIVIDAD	{1, CASI NU...	Ninguno	14	Derecha	Nominal	Entrada
47	ADICIÓN	Numérico	8	0	ADICIÓN	{1, CASI NU...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
48	INTERCAM...	Numérico	8	0	INTERCAMBIO...	{1, CASI NU...	Ninguno	30	Derecha	Nominal	Entrada
49	COOPERA...	Numérico	8	0	COOPERACIÓN	{1, CASI NU...	Ninguno	14	Derecha	Nominal	Entrada
50	COLABOR...	Numérico	8	0	COLABORACIÓN	{1, CASI NU...	Ninguno	15	Derecha	Nominal	Entrada
51	SINERGIA	Numérico	8	0	SINERGIA	{1, CASI NU...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
52	RELACION...	Numérico	8	0	RELACIONES I...	{1, NUNCA}...	Ninguno	28	Derecha	Nominal	Entrada
53	TRABAJOE...	Numérico	8	0	TRABAJO EN ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	17	Derecha	Nominal	Entrada



	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	5
10	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
12	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
13	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
14	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
15																										
16																										
17																										
18																										
19																										
20																										
21																										
22																										
23																										



Visible: 53 de 53 variables

	R30	V1D1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	D5V2	ESCUCHA_ACTIVA	COMUNICACIÓN	EMPATÍA	ASERTIVIDAD	P
1	5	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	4	4	4	4	4
2	4	12	10	11	12	13	12	12	12	12	12	3	3	3	3	3
3	2	13	12	12	14	12	15	13	15	12	8	4	3	3	4	4
4	5	15	14	15	14	10	15	13	14	14	14	4	4	4	4	4
5	2	12	9	9	10	12	11	10	9	9	6	3	3	3	3	3
6	3	14	12	15	13	14	15	14	15	15	12	4	3	4	4	4
7	5	14	13	15	15	15	15	15	15	15	15	4	4	4	4	4
8	5	12	12	12	12	12	13	12	13	13	13	3	3	3	3	3
9	3	15	14	15	13	12	14	9	11	13	7	4	4	4	4	4
10	4	13	13	12	12	9	9	7	12	11	10	4	4	3	3	3
11	3	12	11	13	12	12	12	11	11	12	11	3	3	4	3	3
12	5	15	14	13	14	14	12	11	13	15	11	4	4	4	4	4
13	5	12	13	15	15	15	14	15	13	15	15	3	4	4	4	4
14	4	15	14	14	14	14	14	13	14	15	12	4	4	4	4	4
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

## Anexo 11:

Trabajadores de una empresa de suministro de combustible a vehículos (turno mañana)



Trabajadores de una empresa de suministro de combustible a vehículos (turno tarde)



## VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Tabla 22**

*Expertos para la validación del instrumento*

<b>GRADO ACADÉMICO</b>	<b>NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR</b>	<b>OPINIÓN DE EXPERTO</b>
Doctor	Jiménez Calderón, César Eduardo	Aplica
Magister	Díaz Torres, William Ricardo	Aplica
Doctor	García Yovera, Abraham José	Aplica

**Nota.** *Elaboración propia*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, REYES LINARES ANGELA ELSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Relaciones interpersonales y trabajo en equipo de una empresa de suministro de combustible a vehículos, San Juan de Lurigancho, 2022", cuyo autor es ALIAGA ANTEZANA ELSA MARDELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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 César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
REYES LINARES ANGELA ELSA <b>DNI:</b> 40170331 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3416-038X	Firmado electrónicamente por: ANGELAREYESL el 02-12-2022 20:30:14

Código documento Trilce: TRI - 0440787