



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“El comportamiento organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la Empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. Lima, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Perea Grandez, Silvia

ASESOR:

Mg. Mejía Guerrero, Hans

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

PERU

2018

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 12 de 18
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **PEREA GRANDEZ SILVIA** cuyo título es **EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA EMPRESA VOLCAN COMPAÑÍA MINERA SAA, LIMA 2018**. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **17/ Diecisiete**.

Callao, 21 de diciembre del 2018



PRESIDENTE
 Dr. Díaz Molinari Javier Fernando



SECRETARIO
 Mg. Castillo Canales Braulio Antonio



VOCAL
 Mg. Mejía Guerrero Hans

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

Dedicado a todas las personas que confiaron en mí en esta etapa de mi vida, en especial a mi familia por su comprensión y apoyo incondicional; lo cual me permitió fortalecer mi formación tanto personal como profesional.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Agradezco infinitamente a mi asesor de tesis Mg. Hans Mejía Guerrero quién con su experiencia, conocimiento y motivación ha logrado en mí culminar con éxito mi investigación.

Agradezco también a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad César Vallejo.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Silvia Perea Grandez identificada con el DNI N° 01047024, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, con la tesis titulada: “El comportamiento organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. Lima 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

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

Callao, noviembre de 2018



Silvia Perea Grández

DNI N°01047024

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes, alcanzo la tesis denominada “El comportamiento organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. Lima 2018”, con la finalidad de determinar cómo el comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales de la empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. Se realiza esta presentación para cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 116 trabajadores administrativos de la empresa Volcan compañía minera S.A.A. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert.

Se espera que la presente investigación alcance a cubrir las expectativas para la aprobación y posterior sustentación de ella.

El Autor

Índice

Carátula.....	i
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
Índice de Tablas	xi
Índice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. Introducción	16
1.1. Realidad Problemática	17
1.2. Trabajos Previos	18
1.2.1 Antecedentes Internacionales	18
1.2.2 Antecedentes Nacionales	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Variable Independiente: Comportamiento organizacional.....	22
1.3.2. Variable dependiente: Relaciones interpersonales.....	31
1.4. Formulación del problema.....	37
1.4.1. Problema general.....	37
1.4.2. Problemas específicos.....	37
1.5. Justificación del estudio	37
1.5.1. Justificación Teóricas.....	37
1.5.2. Justificación práctica.....	37
1.5.3. Justificación metodológica	37

1.6. Hipótesis	38
1.6.1. Hipótesis general	38
1.6.2. Hipótesis específicas	38
1.7. Objetivo	39
1.7.1. Objetivo general.....	39
1.7.2. Objetivos específicos	39
II. Metodología	40
2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Variables	42
2.2.1. Variable dependiente: Relaciones interpersonales	42
2.2.2. Variable independiente: Comportamiento organizacional	42
2.2.3. Operacionalización de Variables: Comportamiento organizacional y Relaciones interpersonales.....	43
2.3. Población, muestra y muestreo	45
2.3.1. Población	45
2.3.2. Muestra.....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
2.4.1. Técnica de recolección de datos	45
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.	46
2.4.3. Confiabilidad.....	47
2.5. Métodos de análisis de datos.....	48
2.6. Consideraciones éticas	48
III. Resultados.....	49
3.1. Análisis descriptivo.....	50
3.2. Prueba de Hipótesis.....	58
3.2.1. Hipótesis general	58
3.2.2. Hipótesis específica 1	64

3.2.3. Hipótesis específica 2.....	70
3.2.4. Hipótesis específica 3.....	75
IV. Discusión.....	81
4.1. Discusión por objetivos.....	82
4.2. Discusión por metodología.....	82
4.3. Discusión por resultados.....	83
4.4. Discusión por conclusiones.....	83
4.5. Discusión por teorías.....	84
V. Conclusiones.....	85
VI. Recomendaciones.....	88
VII. Referencias bibliográficas.....	90
VIII. Anexos.....	94
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	95
Anexo 02: Consentimiento por la institución.....	97
Anexo 03: Matriz de datos.....	99
Anexo 04: Instrumentos.....	106
Anexo 05: Formatos de validación.....	110
Anexo 06: Impresión de resultados.....	134

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variable "Comportamiento organizacional"	43
Tabla 2: Operacionalización de variable "Relaciones interpersonales"	44
Tabla 3: Distribución de la muestra. Minera Volcan	45
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos	48
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad	48
Tabla 6: Datos sobre el cuestionario para evaluar el compromiso organizacional	46
Tabla 7: Datos sobre el cuestionario para evaluar las relaciones interpersonales	47
Tabla 8: Niveles de percepción de la variable Comportamiento organizacional ..	50
Tabla 9: Niveles de percepción de la dimensión procesos individuales	51
Tabla 10: Niveles de percepción de la dimensión procesos interpersonales	52
Tabla 11: Nivel de percepción de la dimensión Procesos organizacionales	53
Tabla 12: Nivel de percepción de la variable Relaciones interpersonales.....	54
Tabla 13: Nivel de percepción de la dimensión habilidades comunicativas	55
Tabla 14: Nivel de percepción de la dimensión compromiso organizacional	56
Tabla 15: Nivel de percepción de la dimensión Estilos de liderazgo	57
Tabla 16: Relación entre el comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales	58
Tabla 17: Escala de correlaciones	59
Tabla 18: Resumen del modelo.....	60
Tabla 19: Análisis de Varianza (Anova)	60
Tabla 20: Coeficientes.....	61
Tabla 21: Relación entre el comportamiento organizacional y las habilidades comunicativas.....	64
Tabla 22: Resumen del modelo.....	65

Tabla 23: Análisis de varianza (Anova)	66
Tabla 24: Coeficientes.....	67
Tabla 25: Relación entre el comportamiento organizacional y el compromiso organizacional	70
Tabla 26: Resumen del modelo.....	71
Tabla 27: Análisis de varianza (Anova)	72
Tabla 28: Coeficientes.....	73
Tabla 29: Correlaciones	75
Tabla 30: Resumen del modelo.....	76
Tabla 31: Análisis de varianza (Anova)	77
Tabla 32: Coeficientes.....	78

Índice de figuras

Figura 1: Niveles de percepción de la variable Comportamiento organizacional .	50
Figura 2: Niveles de percepción de la dimensión procesos individuales	51
Figura 3: Niveles de percepción de la dimensión procesos interpersonales	52
Figura 4: Nivel de percepción de la dimensión Procesos organizacionales	53
Figura 5: Nivel de percepción de la variable Relaciones interpersonales	54
Figura 6: Nivel de percepción de la variable Relaciones interpersonales	55
Figura 7: Nivel de percepción de la variable Relaciones interpersonales	56
Figura 8: Nivel de percepción de la variable Relaciones interpersonales	57
Figura 9: Gráfica del valor estadístico de Fisher	61
Figura 10: Gráfico de estimación curvilínea	63
Figura 11: Gráfica del valor estadístico de Fisher	67
Figura 12: Gráfico de estimación curvilínea	69
Figura 13: Gráfica del valor estadístico de Fisher	73
Figura 14: Gráfico de estimación curvilínea	74
Figura 15: Gráfica del valor estadístico de Fisher	78
Figura 16: Gráfico de estimación curvilínea	80

Resumen

El comportamiento organizacional es materia de investigación y un campo para el estudio que se sustenta en otras ciencias fundamentales tales como la antropología, la psicología y la sociología. En efecto, para el estudio del comportamiento de las personas y sus posibles acciones a futuro, es necesario conocer un diagnóstico elemental y actual de lo que ocurre dentro de una organización. Es por eso que es interesante conocer y preguntarse: ¿Qué sucede con las relaciones interpersonales que se originan y se forman dentro de un centro laboral? En ese sentido, la presente investigación tiene como objetivo Determinar como el comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Esta investigación es de tipo no experimental y correlacional puesto que no se genera situaciones, sino que hay una observación de situaciones que ya existen y no son provocadas intencionalmente en la investigación por el investigador, en ese sentido no hay manipulación alguna de las variables. Por otro lado, la investigación es de nivel descriptivo, explicativo y causal pues describe las principales características de las variables como el comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales. También, los diseños causales tienen como finalidad la descripción de relaciones causa entre dos o más variables.

Finalmente, la investigación concluye que el comportamiento organizacional influye significativamente en las relaciones interpersonales de la Empresa Compañía Minera Volcan S.A.A., evidenciado a través de su R Cuadrado (0, 663) y su p-valor (0.000), que es menor que el nivel de significación α prefijado en 0.05.

Palabras claves: Comportamiento organizacional, relaciones interpersonales

Abstract

Organizational behavior is a matter of research and a field for study that is based on other fundamental sciences such as anthropology, psychology and sociology. In effect, it is necessary to know an elementary and current diagnosis of what happens within an organization. What happens to the interpersonal relationships that originate and are formed within a workplace? In this sense, the present investigation aims to determine how organizational behavior influence the interpersonal relationships of the employees of the Volcán Compañía Minera S.A.A.

This is an investigation that is neither experimental nor correlational, but is not an observation of situations that already exist and are not intentionally provoked in the research by the researcher, in that sense there is not a certain amount of the variables. On the other hand, the research is descriptive, explanatory and causal to describe the main characteristics of variables such as organizational behavior and interpersonal relationships. Also, the causal designs result in the description of the relationships between two or more variables.

Finally, the research concludes that organizational behavior influences the interpersonal relationships of Compañía Minera Volcan SAA, evidence through R Cuadrado (0, 663) and its p-value (0.000), which is lower than the level of significance α prefixed at 0.05.

Keywords: Organizational behavior, interpersonal relationships.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

El comportamiento organizacional es materia de investigación y un campo para el estudio que se sustenta en otras ciencias fundamentales tales como la antropología, la psicología y la sociología. En efecto, para el estudio del comportamiento de las personas y sus posibles acciones a futuro, es necesario conocer un diagnóstico elemental y actual de lo que ocurre dentro de una organización. En ese sentido, se retrata y describe a las personas en su entorno organizacional. Además, las relaciones interpersonales son fundamentales pues a nivel de una organización empresarial se permite acrecentar los niveles de productividad para otorgar mayores beneficios a la organización (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p. 4).

Por tanto, las relaciones interpersonales, sumado al comportamiento organizacional, no necesariamente deben estudiarse como una unidad bajo aislamiento, sino como unidades inseparables de un proceso con mayor énfasis global de desempeño y satisfacción a nivel personal como laboral. En efecto, se entiende las relaciones interpersonales como formas tanto en base como en trato en los contactos e interacciones diarias en relaciones tanto de amistad como laborales dentro de un centro laboral, valga la redundancia. Por eso, es importante conocer que la buena relación interpersonal permitirá obtener efectos diversos sobre el clima organizacional de una empresa u organización en general.

Es por eso que es interesante conocer y preguntarse: ¿Qué sucede con las relaciones interpersonales que se originan y se forman dentro de un centro laboral? Así será interesante esta investigación pues se podrá observar las relaciones interpersonales tales como relaciones de la amistad, liderazgo y trabajo en equipo dentro de un centro laboral para conocer cuáles son los puntos fuertes o débiles.

Volcan Compañía Minera SAA, es una empresa cuyo origen fue de capital 100% peruano y de estructura familiar sin embargo desde noviembre del 2017 la transnacional Glencore de capital Suizo pasaron a ser los accionistas mayoritarios; al adquirir más del 55% de acciones. A raíz de este cambio surgieron algunos cambios a nivel de estructura organizacional y algunas responsabilidades que estaban en áreas corporativas pasaron a las unidades

mineras; la nueva administración tiene un estilo diferente de gestión, orientado en el cumplimiento de objetivos sin dejar de lado el factor humano, en cambio la administración anterior por el mismo hecho de ser familiar era más paternalista; estos cambios trajeron consigo un poco de recelo y desconfianza entre los líderes sumado a eso el clima de incertidumbre que existe entre los trabajadores por no tener claro que es lo que puede pasar con ellos; esto hace de que cada área busque cuidar sus propias áreas y no apoya a los demás.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Espinosa (2014) en su tesis titulada: “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón” cuyo objetivo es la determinación del grado de conexión entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional que se percibe por los integrantes de la comunidad académica de la I.E. Omaira Sánchez Garzón. El diseño que realizó esta investigación corresponde a la crítica propositiva, puesto que la información de la problemática que es confrontada fue recopilada en aquella institución. La muestra de la investigación fue de 60 personas puesto que es una población pequeña. En cuanto a los resultados, se diagnosticó un problema en la institución educativa donde existen deficiencias en el manejo de los elementos de la comunicación interna que profundiza el deterioro de la comunicación interna, lo cual deteriora las relaciones humanas. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson y el tratamiento estadístico se hizo mediante el software SPSS versión 25. El investigador concluyó que tanto las herramientas como los equipos y los materiales tienen usos y accesos limitados puesto que existen deficiencias en los estilos de comunicación mediante las relaciones interpersonales. Además, en base a las encuestas se afirma que las relaciones interpersonales tienen una influencia muy alta sobre el clima organizacional.

Zambrano (2015), en su tesis: “Diagnóstico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del Cantón Bolívar”, cuyo objetivo es la realización de un diagnóstico del comportamiento organizacional de los trabajadores a nivel directivo en cuanto al registro de la

propiedad del cantón Bolívar en Ecuador. Se elaboró como objetivo principal la elaboración de un diagnóstico sobre la situación actual de los trabajadores, así como la propuesta de un plan para la mejoría laboral y la socialización este mencionado plan tanto a nivel de la administración como a nivel de los trabajadores. El diseño que se puso en práctica en esta investigación hizo uso de las encuestas y cuestionarios para la detección de la problemática, así como la socialización del problema ante la población laboral. Después se hizo uso de la encuesta utilizando indicadores del comportamiento organizacional con el objetivo de brindar propuestas y alternativas para la mejoría y además que sirvan como guía a los directivos de la institución. La muestra fue realizada con 120 personas para la realización de los cuestionarios, así como el uso del coeficiente de correlación de Pearson y el uso del software SPSS versión 25. El investigador concluyó que el grupo de trabajadores han ubicado al comportamiento organizacional en una escala semi favorable por lo que la propuesta del plan de mejora contiene los objetivos a seguir para que el comportamiento organizacional siga un proceso de crecimiento y contribuya también a la mejora de la satisfacción, seguridad y la calidad laboral de los trabajadores.

Montesdeoca (2016) en su tesis: "Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora el ranchito, del Cantón Salcedo.", cuyo objetivo fue la evaluación del desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito, del cantón Salcedo. Se estructuraron cuatro fases metodológicas, la selección de las variables, el diseño del instrumento de evaluación, su aplicación y el plan de mejoras. En cuanto al diseño de la investigación, en la primera fase se realizó la caracterización de la empresa objeto de estudio, además utilizando el método del coeficiente de competencia se escogieron un grupo de expertos los que seleccionaron las variables correctas a evaluar en la investigación. En la segunda fase se seleccionó y diseñó el instrumento de evaluación identificando los indicadores fundamentales según las consultas bibliográficas efectuadas que posibilitan medir el desempeño de las variables en estudio. En la tercera fase se realizó el análisis y procesamiento estadístico de la información obtenida, mediante la aplicación del instrumento de evaluación. Con las variables que

presentaron mayores falencias se realizó la propuesta de un plan de mejoras para contribuir a la solución de los problemas que mayor efecto tienen sobre el Comportamiento Organizacional. El investigador concluyó que la motivación y el clima organizacional proporcionaron una puntuación de buena con un 78% y 83% respectivamente. Mientras que los principales problemas encontrados fueron que la empresa no proporciona muchas oportunidades de crecimiento económico ni profesional a los trabajadores y que no existe una cooperación mutua ni trabajo en equipo para realizar las tareas encomendadas

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Rodriguez (2016) en su tesis: “Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus – Lima”, cuyo objetivo principal es el análisis del comportamiento organizacional de la empresa IAYS y la propuesta de su mejora para la optimización de servicios en tercerización para la prestación a la empresa Backus – Sede Ate. Además, entre los años 2015 y 2016 se realizó esta investigación con la presencia de los trabajadores de la empresa. En cuando al diseño de la investigación, para fines de la investigación se decidió usar como muestra a toda el área a estudiar cuya población es de 6 gerentes, 4 coordinadores y 45 obreros de servicios. En esta investigación se realizó la técnica de encuestas donde el cuestionario cumpliría un rol fundamental. En ese sentido, el cuestionario constó con 142 preguntas de las cuales 103 se referían a comportamiento organizacional y las otras 39 para factores de tercerización. Esta investigación se realizó mediante el uso del coeficiente de correlación de Pearson y el tratamiento estadístico se realizó mediante el software SPSS versión 25. El investigador concluyó que los niveles de motivación, compromiso y productividad están a altos niveles establecidos.

Vásquez (2015) en su tesis titulada: “Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015”, cuyo objetivo es estudiar la afinidad entre las relaciones interpersonales y el desempeño de las labores de los trabajadores del centro de salud Morales. El diseño es una investigación no experimental de componente de tipo descriptivo, correlacional. Además, se hizo uso del método cuantitativo. En cuanto a la muestra, se hizo un

muestreo no probabilístico correspondiente a 50 trabajadores de la micro red con quienes se hizo se utilizó la técnica de entrevistas aplicando la escala en cuanto al análisis de las relaciones interpersonales. En ese sentido, la investigación tuvo como resultados que el 46 % de los trabajadores posee un desempeño laboral de efectividad alta haciendo que la organización esté en la capacidad de lograr sus metas. Esta investigación se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson y el tratamiento estadístico mediante el SPSS versión 25. El investigador concluyó que existe una relación alta entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de manera constante. Además, se detectó que las relaciones interpersonales juegan un rol fundamental en las variables del desempeño laboral, particularmente en los trabajadores de las áreas de servicios del centro de salud mencionada.

Yrribarren Ureta, M. (2017), en su tesis: “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016”, cuyo objetivo fue la determinación de la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio en educación. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico y cuyo diseño fue no experimental. Sobre el diseño, la población estuvo conformada por 168 docentes con una muestra pirobalística de 117. En cuanto a las técnicas de recopilación de la información, se hizo empleo de las encuestas y cuestionarios para la medición de las dos variables. Para el tratamiento estadístico se empleó el coeficiente de correlación de Pearson y el procesamiento de los datos mediante el software SPSS versión 25. El investigador concluyó que se determinó que la influencia del comportamiento organizacional en la calidad del servicio es muy alta en las instituciones educativas analizadas. Además, se observó que las variables comportamiento organizacional como las relaciones grupales influyen significativamente en las transformaciones que tiene la calidad del servicio, por lo cual el investigador recomienda que, para la elevación de la calidad del servicio, se debe mejorar las relaciones grupales en las instituciones educativas mencionadas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable Independiente: Comportamiento organizacional

A. Definición del comportamiento organizacional

En la medida que los mercados se vuelven más competitivos producto de la globalización y el ascenso de nuevas tecnologías de información, las organizaciones empresariales buscan mejores métodos para aumentar sus niveles de calidad del servicio, eficacia, entre otros aspectos importantes. Uno de sus aspectos a mejorar es el comportamiento organizacional cuyo campo de investigación se encarga del estudio del comportamiento de los individuos o grupos dentro de las organizaciones, sean públicas o privadas, con el objetivo de aprovechar su comportamiento en beneficio de la organización. En efecto, el compromiso organizacional es el grado en que un personal se identifica con la institución donde labora, con sus objetivos y metas (Amorós, 2007, p. 73).

En ese sentido, todo deseo y aspiración del personal es mantenerse como miembro de la institución donde labora. El compromiso organización son los lineamientos de lealtad e identificación en la institución donde realiza sus labores y con los lineamientos y políticas de su organización laboral (Gadow, 2010, p. 57). Esta definición muestra la relación que existe entre el comportamiento de los empleados o integrantes de organización alguna con los lineamientos y actividades de la organización. En el caso de una organización empresarial, el comportamiento organizacional permite observar e identificar las características de un individuo o empleado respecto a los objetivos y actividades de la organización empresarial.

Chiavenato (2013) menciona que el comportamiento organizacional es una materia del conocimiento en las actividades del ser humano que estudia detenidamente algunas características de las organizaciones y de su ámbito de entorno. En ese sentido, el comportamiento organizacional estudia tanto contingencias como aspectos de la mentalidad existente en cada organización, específicamente en su estructura organizacional, para adoptar estos estudios en la toma de decisiones y en la mejora de las capacidades de la organización, tanto en aspectos de calidad del servicio, eficacia, entre otros aspectos.

Por otro lado, el comportamiento organización es estudiado de manera conceptual donde se refleja la productividad de los empleados dentro de las organizaciones empresariales que cuentan con ambientes laborales de alto nivel. En ese sentido, el comportamiento organizacional estudia diversos aspectos de la comunicación para analizar los aspectos sociales en las labores de los empleados en beneficio de la organización empresarial.

Según Robbins y Judge (2013), el comportamiento organizacional “es el campo de investigación que estudia el impacto que las personas, grupos y la estructura empresarial tiene sobre el comportamiento al interior de las organizaciones para la aplicación de tales conocimientos a la mejora de los niveles de eficacia dentro de la organización” (p. 9). Esta definición manifiesta la relación entre el grupo y el individuo en cuanto a la necesidad de aumentar la eficacia de las organizaciones para un correcto funcionamiento

Davis y Newstrom (1999) señalan que el comportamiento organizacional es la aplicación de una serie de conocimientos respecto a cómo las personas se relacionan dentro de las organizaciones. En ese sentido, se trata de herramientas organizaciones para el beneficio de los trabajadores y su aplicación es de uso general en todo tipo de organización, sea empresarial o social. Esta definición explica aspectos y variables relacionadas entre la organización y el empleado de tal manera que busca estudiar el comportamiento del empleado y su influencia sobre la organización.

Según Alfaro y otros (2012), el comportamiento organización es definido como la comprensión, predicción y el proceso de administración del comportamiento del ser humano dentro de las organizaciones sociales donde realiza sus actividades. El comportamiento organización tiene una relación estrecha con las teorías que estudian la organización, así como el desarrollo de los entes de agrupamiento personales y la administración de los recursos humanos.

De la misma manera, Gibson (2002), manifiestan que parte del comportamiento organizacional es la investigación de la influencia donde las personas, agrupaciones y la estructura afectan sobre la conducta de mayores organizaciones para la aplicación de esos conocimientos en el desarrollo. En ese sentido, el comportamiento organizacional se enfoca en la ocupación que realizan

los sujetos sobre una determinada organización y cómo su comportamiento influye en aquella organización. En efecto, esta definición muestra que el comportamiento organizacional hace referencia al estudio de los trabajadores y personas en general sobre las organizaciones en que actúan. Este estudio se realiza de manera interdisciplinaria para el estudio de la relación entre las organizaciones y las personas o grupos que la componen.

B. Evolución de la definición

Ya desde el siglo XVIII con las investigaciones de Adam Smith en 1776 en su libro “La riqueza de las naciones” manifestaba que las organizaciones empresariales tendrían más ventajas si es que planteaban una mayor división del trabajo, lo que significa una mayor organización de la masa trabajadora.

Esta orientación del concepto sería predominante hasta el nacimiento de la Administración científica con las investigaciones de Frederick Taylor en 1901 donde se ponía énfasis en la formulación de metodologías para el trabajo del comportamiento organizacional en base a las capacidades de los trabajadores y la división de las responsabilidades en determinadas áreas dentro de la empresa.

En 1920, la teoría estructuralista sobre el comportamiento organizacional fue liderada por Max Weber mediante la investigación sobre la burocracia funcional donde debía primar la especialización de los puestos y el predominio de las jerarquías. En ese sentido, el comportamiento organizacional se basaba en las relaciones de autoridad. Por otro lado, en la década de 1940, comenzaron los estudios sobre psicología industrial donde se ponía énfasis en el comportamiento humano y cómo éste afectaba al comportamiento organizacional para la identificación de patrones generales.

Posterior a la Segunda Guerra Mundial, se comienza los estudios de la ciencia conductista para investigar el comportamiento de los trabajadores y cómo esto afectaba en el comportamiento de los trabajadores. Por ello, Skinner planteaba que las personas desarrollaban un mejor comportamiento si es que recibían una recompensa por aquello.

C. Importancia del comportamiento organizacional

El estudio y la medición del comportamiento organizacional es importante pues sirve para la administración de las personas dentro de las organizaciones de estudio. Esto parte por el hecho que las organizaciones son entidades sociales vivas. Por tanto, uno de los objetivos primordiales del comportamiento organizacional es brindar herramientas de ayuda tanto a las personas como a las organizaciones para lograr un mayor y mejor entendimiento entre ambas.

Por otro lado, otra importancia del comportamiento organizacional radica en que, al ser una disciplina científica (Chiavenato, 2014), está ligada a cuestiones prácticas para la mejora de la relación entre las organizaciones y las personas. Por tanto, la aplicación de esta disciplina está en el camino de buscar que los empleados se sientan contentos con su trabajo; además, se busca la elevación de los niveles de competitividad en las organizaciones para lograr mejores resultados dentro del mercado.

D. Modelos de comportamiento organizacional

Para un mejor entendimiento del comportamiento organizacional, se tomará en cuenta una serie de modelos que brindan diversos enfoques sobre cómo asumir el comportamiento organizacional desde el punto de vista de los diversos actores que pueden componer una organización.

Robbins y Judge (2013) describen que las organizaciones se diferencian entre ellas en los niveles de calidad de los sistemas que desarrollan y en los resultados que logran en sus actividades. En efecto, la gran diversidad de resultados es parte de los modelos de comportamiento organizacional diferentes entre cada uno. Así, estos modelos forman parte del sistema de certezas que dominan el pensamiento de los gerentes de una organización empresarial. En consecuencia, es importante que los administradores estén pendientes de su naturaleza y significados.

Robbins y Judge (2013), propone cuatro modelos de comportamiento organizacional:

Modelo autocrático. Para Robbins y Judge (2013), este modelo tiene sus orígenes a lo largo de la historia y fue uno de los modelos más importantes

durante el desarrollo de la revolución industrial. Además, "... este modelo tiene mucha relación y dependencia con el poder pues la relación es fuerte entre el poder y ordenar" (p. 23).

En efecto, en condiciones de niveles altos de autocracia, la orientación de los trabajadores es dirigida hacia la obediencia al superior y no al respeto hacia él. Esto resulta en características psicológicas de dependencia hacia el superior. Esto se manifiesta en la relación con los salarios y en el temor. En ese sentido, este modelo puede ser útil para el cumplimiento efectivo del trabajo. No obstante, presenta dificultades y carencias al largo plazo que pueden mermar el comportamiento organizacional de toda la organización.

Modelo de custodia. Robbins y Judge (2013), aclara que el enfoque de modelo de custodia "... brinda como resultado una relación de dependencia de los trabajadores respecto a su organización" (p. 25). En efecto, con mayor precisión se resalta que hay una menor dependencia personal del jefe con relación a la dependencia organizacional. En ese sentido, los trabajadores que realizan sus actividades en entornos de custodia comienzan a adquirir una preocupación en temas psicológicos por la serie de retribuciones económicas. En consecuencia, se sienten satisfechos con el trato que reciben y deciden mantener sus niveles de lealtad con las empresas.

Modelo de apoyo. El modelo de apoyo del comportamiento organizacional tuvo sus orígenes en el principio de las relaciones de Robbins y Judge (2013, p. 31), donde señalan que el liderazgo garantiza las más altas probabilidades de que los miembros asuman de manera alentadora el valor y la importancia personal en las interacciones y relaciones con la organización. En ese sentido, el modelo de apoyo va a depender en gran medida de los niveles de liderazgo en vez del poder y el valor monetaria. Además, el liderazgo le brinda dirección a la empresa donde ofrece un ambiente de gran ayuda a los empleados para el crecimiento y el cumplimiento de la organización en lo que son capaces.

Modelo colegial. Para Robbins y Judge (2013, p.32), este modelo es útil para el apoyo hacia otros tipos de modelos. El término colegial significa la agrupación de personas por propósitos comunes. En ese sentido, este modelo se aplicó con ciertos enfoques de amplitud en los sistemas de laboratorios de ciencias y relacionado a trabajos similares. En efecto, este modelo depende en gran parte de la generación por parte de la dirección de niveles de relación sobre el compañerismo entre los trabajadores.

E. Dimensiones del comportamiento organizacional

Para el estudio de las dimensiones del comportamiento organizacional, se ha tomado en cuenta el modelo y las dimensiones planteadas por Chiavenato (2009) los cuales son: Los procesos individuales, procesos grupales y procesos organizacionales.

1. Procesos individuales

A lo largo de los procesos históricos de la relación entre los individuos y las organizaciones, las personas han sido percibidas desde distintos puntos de vista en cuanto a los diversos conceptos usados sobre los procesos individuales y sus relaciones con el comportamiento organizacional. En ese sentido, la base del comportamiento organizacional está enfocado en el desempeño en base a las características del individuo (Chiavenato, 2009).

Sus indicadores son:

- Capacidades limitadas de respuesta: Esta variable está determinada por las funciones de tanto innatas como de aprendizaje del individuo. El individuo está en una constante espiral de aprendizaje donde juega un rol fundamental los entrenamientos y la experiencia.
- Necesidades individuales distintas: Esta variable explica las necesidades individuales que posee una persona y que está orientado hacia una determinada acción o actividad. Un ejemplo importante es observar si las necesidades individuales están orientadas hacia el logro de las aspiraciones de cada individuo y la consecución de sus necesidades. En

efecto, cada persona o trabajador puede tener diversas necesidades y puede priorizar a unas sobre otras.

- Percepción y evaluación: En esta variable juega un papel fundamental la acumulación de experiencias del trabajador y si esta información es importante para su evaluación.
- Socialización: Esta variable explica de manera clara la capacidad de los trabajadores para socializarse con otras personas, grupos u otras organizaciones con el objetivo del mantenimiento de su identidad y de su propio bienestar.
- Pensamiento al futuro: Este indicador manifiesta los objetivos a futuro que posee el individuo y cómo estos se relacionan con su estancia en un determinado grupo u organización. Esto afecta en el comportamiento del individuo pues puede ser un factor de motivación o desmotivación.
- Reacción emocional: Este indicador muestra que los trabajadores no son entes neutrales sino seres humanos que reaccionan de manera emocional ante cualquier percepción o sentimiento. Esto repercute de manera contundente en sus labores cotidianos. En ese sentido, este indicador mide la percepción ante un gusto o disgusto.
- Pensamiento y elección: Este indicador se analiza en base al comportamiento humano y según los planes que pueda escoger una persona. También destaca cómo una persona ejecuta un plan en base a estímulos y cómo se organiza personalmente para conseguir esos objetivos.
- Autonomía: Este indicador refleja cuán autónomo es un individuo en base a la toma de decisiones respecto a sus objetivos personales. En efecto, mide si el individuo es muy dependiente de los grupos u organizaciones donde es miembro o no.

2. Procesos interpersonales o grupal

Según Chiavenato (2009), un grupo está conformado por dos o más individuos que tienen un alto grado de interacción entre ellos. Por tanto sus comportamientos y desempeños están relacionados de manera alta con lo que hagan los demás.

Por tanto, un grupo es un conjunto de individuos que se comunican con altos grados de frecuencia durante un determinado espacio de tiempo. Por otro lado, para que exista un grupo, el número de las personas que integran el grupo debe ser tan pequeño en la medida que todos sus integrantes puedan comunicarse con los demás de manera presencial.

Chiavenato (2009, p.44) propone estos indicadores:

- Grupo de mando: Es determinado por las relaciones en formalidad entre la autoridad y los trabajadores conformados por el organigrama. Esta relación está basada en los reportes de subordinados hacia superior de área.
- Grupo de tareas: Estos grupos están definidos por la organización. Además, representan a los empleados que están bajo encargo de realizar una determinada tarea laboral o funciones diversas. Por otro lado, este grupo de tareas está bajo los límites de un superior en la pirámide de jerarquía. Además, puede cruzar relaciones al mando.
- Grupos temporales o creados “ad hoc”: Estos grupos son diseñados de tal manera que realizan trabajos transitorios y con un determinado límite de tiempo.
- Grupo de interés: Los grupos de interés están conformados por personas que comparten los mismos intereses dentro de una organización. Estos grupos no necesariamente comparten lazos de amistad o las mismas tareas dentro de una organización.
- Grupos de amistad: Los grupos se desarrollan en base a los grados de amistad que existen dentro de la organización. Estos grupos están conformados en base a intereses y gustos en común que permitan desarrollar grados de amistad.
- Comportamiento grupal: Este último indicador menciona la constitución de los grupos en base a las actividades e interacción que se da entre los miembros de los grupos.

3. Procesos organizacionales

Esta dimensión explica la influencia del componente principal del comportamiento organizacional que es la organización per se, pues en este elemento donde se desarrolla el comportamiento de tanto individuos como grupos al interior de una organización.

Chiavenato (2009, p.47) propone como indicadores:

- Salario y prestaciones: Mediante los salarios y la retribución económica se espera una respuesta mediante el trabajo por parte de los individuos o los grupos componentes de la organización.
- Capacitación y aprendizaje: Refleja que mediante estas acciones la productividad de los trabajadores y grupos en general se incrementa.
- Seguridad y empleo: Mediante la seguridad, los trabajadores y grupos perciben una preocupación de su seguridad por parte de la organización empresarial.
- Ambiente laboral: Con este indicador, la organización mide si el ambiente laboral es de armonía o está compuesto por conflictos que merman el comportamiento organizacional de toda la empresa.
- Oportunidad de ascenso: Mediante este indicador, se refleja si el trabajador o los grupos tienen oportunidad de ascenso lo que les permita aumentar su productividad en beneficio de la organización en su conjunto.
- Participación en decisiones: Con este indicador se destaca si los trabajadores o grupos poseen participación en la toma de decisiones, haciendo la cadena de mando más democrática lo cual puede elevar la productividad y el comportamiento organizacional, o puede suceder lo contrario.
- Valor agregado: Mediante el valor agregado se percibe el nivel de productividad de los trabajadores para verificar si esto repercute en el comportamiento organizacional de la empresa.
- Retribución de conocimiento: La retribución de conocimiento se manifiesta en cuanto ha aprendido el trabajador sobre sus labores en la organización, así como también cuánto se ha beneficiado la empresa por el conocimiento del trabajador.

1.3.2. Variable dependiente: Relaciones interpersonales

A. Definición de relaciones interpersonales

Elton Mayo (Espinosa, 2014, pág. 24) desarrolló la teoría de las relaciones humanas en Estados Unidos tras sus investigaciones realizadas mediante experimentos sobre administración y el estudio del comportamiento de los empleados dentro de las organizaciones empresariales. En ese sentido, una definición sobre las relaciones interpersonales se relaciona a los tratos recíprocos en los canales de comunicación del empleado con sus colegas de área, el personal de administración y con el resto de trabajadores en el medio laboral (Martínez, J. , 2010).

En todos los espacios de comunidad y en la sociedad en general, los individuos siempre están en un constante contacto y relación con otras personas y donde deben aprender a vivir de forma armonioso y de manera pacífica. En ese sentido, a nivel laboral, las habilidades de relaciones humanas pueden mejorar los niveles de eficiencia y facilitando las adaptaciones a los cambios para la realización de los objetivos organizacionales (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p.39).

En efecto, la teoría de las relaciones interpersonales o humanas nace como una necesidad importante para darle una dimensión humana a las relaciones laborales que se realizaban desde la década del 50. El contexto del surgimiento de la teoría de las relaciones interpersonales está dado mediante métodos rigurosos y forzosos donde los trabajadores debían someterse para el cumplimiento de los objetivos institucionales de las organizaciones empresariales. Las primeras teorías científicas sobre la Administración desarrollaron un enfoque en el trabajo industrial donde los aspectos más valiosos para la elevación de la producción eran los aspectos tecnológicos y los métodos de trabajo o cadenas de producción.

En efecto, este enfoque clásico sobre la Administración entró en contradicción con los sindicatos de trabajadores en Estados Unidos en la década de 1950 pues no se tomaba en cuenta a las relaciones interpersonales por parte de los administradores. Este proceso de contradicción creó un debate dentro de la disciplina de la Administración pues los sindicatos realizaron una crítica al modelo de administración de Taylor cuyos principios “son inadecuados para el estilo de vida estadounidense” (Espinosa, 2014).

Por otro lado, Espinosa (2014, pág. 25) afirma que existen conceptos erróneos respecto a los ambientes laborales y su influencia sobre las relaciones interpersonales pues se cree que un excelente ambiente laboral es aquel donde no existen discrepancias ni problemas entre los empleados. Además, cuando el ambiente laboral es bueno, los trabajadores se sienten cómodos. Todos estos aspectos influyen en la persona como en sus actividades y en las formas de cómo se va a relacionar con el resto de trabajadores. En ese sentido, para que existan buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben presentar un desarrollo de sus habilidades comunicativas, así como el desarrollo de su liderazgo y el compromiso organizacional.

B. Evolución de la definición de relaciones interpersonales

La evolución de las relaciones interpersonales ha pasado por diversos procesos guiados por la evolución de los procesos económicos y sus comportamientos sobre la administración y sus diversas áreas. Si bien es cierto, los estudios sobre las relaciones interpersonales han sido abundantes en el último siglo debido a los estudios sobre psicología y comportamiento personal. Recién con el advenimiento de la administración científica, gracias a Taylor, se pudo incidir en las investigaciones sobre las relaciones interpersonales aplicada al ámbito laboral y cómo esto influye en el comportamiento de las organizaciones.

En la década de 1980, Bandura (1997) plantea la teoría del aprendizaje social donde señala que la gran cantidad de conductas, acciones y temores que tienen las personas han sido aprendidas del entorno social mediante un proceso de observación. Según el autor, las relaciones interpersonales han tenido un primer nivel de aprendizaje aprendido desde el hogar.

En la misma década, Erikson (2004, p.78) pone mayor énfasis en el desarrollo de las relaciones interpersonales en el periodo de la infancia destacando que lo aprendido durante ese periodo determinaban en gran parte la personalidad de los individuos. En ese sentido, el autor diseñó una teoría de las relaciones interpersonales basada en los ciclos de la vida de una persona. La innovación que plantea Erikson fue que el desarrollo no terminaba durante la infancia y que estas podrían aún variar.

En la actualidad, las relaciones interpersonales son definidas como acciones y actitudes que han resultado del contacto entre personas y grupos. Esta definición brindada por Chiavenato (2009, p.33) señala que las personas son parte de grupos sociales cuyas relaciones son fuertes e influyen en el comportamiento donde hay mayores niveles de contacto.

Además, hoy en día, las relaciones interpersonales son percibidas como aspectos básicos en la vida de las personas centrándose no solo en ser un medio para conseguir objetivos sino como una necesidad en sí misma para la auto realización personal.

C. La importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales en el centro laboral poseen un papel importante y crítico en una organización empresarial. Si bien es acertado decir que las relaciones interpersonales por sí solas no alcanzan para el incremento de la productividad, sí pueden brindar una contribución significativa a ella, sea en beneficio o en perjuicio.

En ese sentido, los jefes de los centros laborales necesitan tener una visión y comprensión de lo que significa una relación interpersonal adecuada con los colaboradores o los supervisores. Además, se necesita incidir más en aquellos que han llegado a sus puestos desde lo más bajo para el mantenimiento de las relaciones interpersonales con los colaboradores. En ese sentido, un “jefe” debe ser amistoso sin necesidad de dejar de ser justo o firme. Además, un jefe eficaz necesita mostrar grados de interés en los colaboradores sin necesidad de mostrar intromisión.

D. Modelos de relaciones interpersonales

a. Modelo de Dorothy Johnson

Modelo usado para la investigación de las relaciones interpersonales en las áreas de enfermería de centros de salud en Estados Unidos (Bager Alcalá, 2009, p.43). Sus indicadores son: (a) Protección de las influencias, (b) Provisión para ambientes de consolidación, (c) Estimulación

b. Modelo de Peplau

Modelo diseñado en 1952 por Peplau (1990) para la medición de las relaciones interpersonales bajo conceptos de la enfermería psicodinámica que parte del uso de la comprensión de la conducta de una misma persona para ayudar al resto de personas a la identificación de sus problemas y dificultades en sus centros de trabajo. Sus indicadores son: (a) Orientación, (b) Identificación, (c) Aprovechamiento, (d) Resolución.

c. Paradigma post positivista

Modelo de estudio de las relaciones interpersonales creado en 1984 por Kuhn (2001, p.85) donde define las relaciones interpersonales como interrogantes acerca de la realidad y su relación con las formas de trabajo. Este paradigma

d. Modelo de Arce y Malvas

Modelo utilizado por Arce y Malvas (2014, pág. 44) para la medición de las relaciones interpersonales en el plano laboral. Sus indicadores son: (a) Habilidades comunicativas, (b) compromiso organizacional y (c) estilos de liderazgo.

E. Dimensiones de las relaciones interpersonales

Para esta investigación utilizaremos el modelo de Arce y Malvas (2014, pág. 44) donde mencionan que las relaciones interpersonales poseen tres dimensiones fundamentales: (a) Habilidades comunicativas, (b) Compromiso organizacional y (c) Estilos de liderazgo.

a. Habilidades comunicativas

La comunicación forma parte de un proceso que otorga al hombre la habilidad de intercambiar mensajes mediante un sistema signos, símbolos y comportamientos, a través de comunicación tanto verbal como corporal (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p. 86). En efecto, en el proceso de interacción adentro de una organización empresarial, un gerente o un trabajador pueden enviar mensajes a sus colegas o a los directores de manera viceversa. En ese sentido, el mensaje es enviado de diferentes formas mediante el adecuado uso de las palabras orales o escritas y a través de gestos, movimientos o expresiones corporales.

Sus indicadores son

- Comunicación asertiva: Indicador que mide la habilidad de una persona la expresión de lo que cree, piensa o percibe sin necesidad de agredir a terceras personas. En ese sentido, el individuo sabe cuáles son las formas y maneras de manifestar sus opiniones de manera adecuada.
- Comunicación empática: Indicador que mide la capacidad de colocarse en el lugar de la otra persona para la generación de cordialidad, sinceridad y amabilidad.
- Apertura de escucha: Indicador que mide la capacidad de escuchar en el proceso de comunicación.

b. Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es el nivel en que un grupo de trabajadores se sienten identificados con la organización en que realizan sus actividades laborales, así como sus objetivos y sus metas (Amorós, 2007, p. 73). En ese sentido, la aspiración y los deseos del personal es mantenerse como miembros de la organización donde trabajan. Además, el compromiso organización forma parte de la lealtad e identificación del trabajador con su grupo y su centro de labores.

Sus indicadores son:

- Compromiso laboral: Indicador relacionado con el compromiso que desarrolla un trabajador con la institución en que realiza sus labores.
- Compromiso colectivo: Indicador que mide el compromiso de un trabajador con sus compañeros de trabajo.

c. Estilos de liderazgo

Para el tratamiento de la definición de los estilos de liderazgo, se debe tener en cuenta que un líder es el modelo o motor de la visión y los cambios que existen dentro de una organización (Gadow, 2010, p. 19).

En ese sentido, sus competencias son elementales para el entendimiento de las dinámicas y los retos a los que se enfrenta el entorno laboral. Además, el líder es

el elemento que irradia influencia en los demás trabajadores o grupos dentro de la organización. Esta influencia se manifiesta en una conducción de manera eficaz en el logro y cumplimiento de los objetivos de la organización empresarial (Agüera, 2004, p. 24). Por otro lado, se caracteriza por la capacidad que posee para el convencimiento y la persuasión de las personas que lo rodean para que ellos actúen según sus instrucciones de indicaciones.

Sus indicadores son:

- Liderazgo autoritario: Este indicador explica que las actividades y las políticas tomadas son decididas sin considerar la opinión del grupo en general. En ese sentido, el liderazgo autoritario impone lealtad y coerción a través del poder. Este es un liderazgo orientado hacia la asignación de tareas específicas.
- Liderazgo democrático: Este indicador está orientado bajo la discusión que las políticas son discutidas y debatidas por todos los integrantes de la organización determinada y bajo el asesoramiento de un líder. Este tipo de liderazgo está desempeñado bajo un marco de respeto.
- Liderazgo permisivo: También conocido como liderazgo laissez faire. En este tipo, el líder no ejerce control sobre el grupo y permite la libertad para la decisión y actuación. No obstante, sí proporciona los materiales necesarios para la ejecución de las tareas encomendadas.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.?

1.4.2. Problemas específicos

¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.?

¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.??

¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación Teóricas

Esta presente tesis busca ser un instrumento para una correcta toma de decisiones en la empresa Volcan Compañía Minera S.A, ante un periodo de constantes cambios y desarrollo del potencial humano plasmado en la influencia del comportamiento organizacional en las relaciones interpersonales. Además, con este estudio se conocerá si las relaciones interpersonales impactan considerablemente en el desarrollo de las instituciones y empresas en el comportamiento organizacional.

1.5.2. Justificación práctica

Esta investigación se realiza pues existe la necesidad de mejorar los niveles de competitividad y rendimiento al interior de la empresa mediante la mejora de las relaciones interpersonales propuestas y validadas en este documento.

1.5.3. Justificación metodológica

La elaboración de esta metodología puede ser aplicada en diversas empresas en cuanto a temas sobre el trabajo en las áreas de recursos humanos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

HG El comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H₀ El comportamiento organizacional NO influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 1

H₁ El comportamiento organizacional influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H₀ El comportamiento organizacional NO influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Hipótesis específica N° 2

H₂ El comportamiento organizacional influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H₀ El comportamiento organizacional NO influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Hipótesis específica N° 3

H₃ El comportamiento organizacional influye en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H₀ El comportamiento organizacional NO influye en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo general

Establecer como el comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

1.7.2. Objetivos específicos

Establecer como el comportamiento organizacional influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Establecer como el comportamiento organizacional influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Establecer como el comportamiento organizacional influye en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

II. Metodología

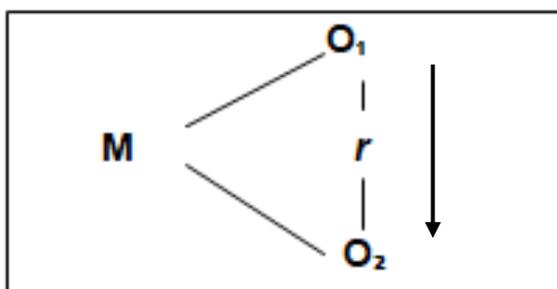
2.1 Diseño de investigación

Esta investigación es de tipo no experimental y correlacional puesto que no se genera situaciones, sino que hay una observación de situaciones que ya existen y no son provocadas intencionalmente en la investigación por el investigador, en ese sentido no hay manipulación alguna de las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.149).

Por otro lado, la investigación es de nivel descriptivo, explicativo y causal pues describe las principales características de las variables como la Gestión Administrativa y la Gestión de Proyectos de Inversión Pública. También, los diseños causales tienen como finalidad la descripción de relaciones causa entre dos o más variables.

Además, es transversal puesto que su objetivo es la descripción de las variables y el análisis de su incidencia e interrelación en un determinado momento (Hernández , Fernández y Baptista, 2014, p.142). El diseño corresponde al siguiente esquema.

Esquema:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Variable Independiente

O₂ = Variable dependiente

r = Relación de las variables de estudio.

Tipo de estudio

Esta investigación es de enfoque cuantitativo puesto que usa la recopilación de datos de información para probar una hipótesis en base a una medición número y el análisis en Estadística para el establecimiento de los lineamientos de

comportamiento y la comprobación de teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 54).

Además, se ha hecho uso del método hipotético-deductivo puesto que el proceso seguido tuvo como finalidad el rechazo de una hipótesis nula con base en resultados obtenidos. Además, consiste en el procedimiento que empieza desde una aseveración de hipótesis y tiene como objetivo refutar o falsear las hipótesis, sacando conclusiones que se confrontarán con los hechos.

En ese sentido, para esta investigación se ha usado un análisis estadístico cuantitativo en concordancia con los fenómenos que representan una realidad concreta sin ejercer cambios sobre ellos. Por tanto, se usa la recolección de datos para la prueba de hipótesis en base a las mediciones numéricas y el análisis estadístico.

2.2. Variables

2.2.1. Variable dependiente: Relaciones interpersonales

En ese sentido, una definición sobre las relaciones interpersonales se relaciona a los tratos recíprocos en los canales de comunicación del empleado con sus colegas de área, el personal de administración y con el resto de trabajadores en el medio laboral (Martínez, J. , 2010).

2.2.2. Variable independiente: Comportamiento organizacional

El compromiso organización son los lineamientos de lealtad e identificación en la institución donde realiza sus labores y con los lineamientos y políticas de su organización laboral. (Gadow, 2010, p. 57).

2.2.3. Operacionalización de Variables: Comportamiento organizacional y Relaciones interpersonales

Tabla 1:

Operacionalización de variable "Comportamiento organizacional"

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL / RANGO		
Procesos individuales	Capacidad limitada de respuesta	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Totalmente en desacuerdo (1)	Muy débil (22-44)		
	Necesidades individuales distintas					
	Percepción y evaluación					
	Socialización				En desacuerdo (2)	Débil (45- 66)
	Pensamiento a futuro				Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Fuerte (67-88)
	Reacción emocional					
	Pensamiento y elección					
	Autonomía		De acuerdo (4)	Muy fuerte (89- 110)		
Procesos interpersonales o grupales	Grupo de mando	9, 10, 11, 12, 13, 14	Totalmente de acuerdo (5)			
	Grupo de tareas					
	Grupos temporales					
	Grupos de interés					
	Grupos de amistad					
	Comportamiento grupal					
Procesos organizacionales	Salario y prestaciones	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22				
	Capacitación y aprendizaje					
	Seguridad y empleo					
	Ambiente laboral					
	Oportunidad de ascenso					
	Participación en decisiones					

Tabla 2:

Operacionalización de variable “Relaciones interpersonales”

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL / RANGO
Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva	1, 2, 3, 4, 5	Totalmente en desacuerdo (1)	Muy débil (15-30)
	Comunicación empática			
	Apertura de escucha			
Compromiso organizacional	Compromiso con la labor	6, 7, 8, 9, 10	En desacuerdo (2)	Débil (31- 45)
	Compromiso colectivo			
Estilos de liderazgo	Autoritarismo	11, 12, 13, 14, 15	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Fuerte (46-60)
	Democracia			
	Permisividad			
			Totalmente de acuerdo (5)	Muy fuerte (61- 75)

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población que es objeto de estudio de esta presente investigación está conformada por 360 trabajadores del área corporativa de Volcán Compañía Minera SAA en la ciudad de Lima.

2.3.2. Muestra

Para la elección de la muestra se ha utilizado un muestreo probabilístico de manera aleatoria arrojando esta cantidad a formar parte de la muestra de estudio.

Tabla 3:

Distribución de la muestra. Minera Volcan

Áreas	Sexo		Nº de
	M	F	
Minera Volcan	57	5	116
TOTAL	5	5	116

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica de recolección de datos

En el estudio se utilizarán las siguientes técnicas:

- Técnica Psicométrica, en la medida que se utilizarán los cuestionarios de comportamiento organizacional y relaciones interpersonales.
- Técnica de fichaje, utilizada para la recolección de información primaria y secundaria con propósitos de la elaboración y redacción del marco teórico.
- Escalas de medición, fue determinada por la intención del investigador. Se utilizará la Escala de Likert, la cual nos permitirá agrupar los eventos sobre la base de la posición relativa de un elemento con respecto al otro, en función a criterios.
- Estadística, se aplica durante el proceso el análisis inferencial para ayudar a encontrar significatividad en sus resultados, teniendo en cuenta los valores porcentuales significativos para deducir las conclusiones de la investigación.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Tabla 4:

Datos sobre el cuestionario para evaluar el compromiso organizacional

Cuestionario para evaluar el comportamiento organizacional	
Ficha técnica:	
Autores:	Silvia Perea Grandez
Año:	2018
Objetivo:	Valorar el comportamiento organizacional en el área corporativa de la Minera Volcan
Destinatarios:	116 trabajadores del área corporativa
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Presenta 22 ítems y consta de tres dimensiones: Procesos individuales (8 ítems)., Procesos interpersonales (6 ítems) y procesos organizacionales (8 ítems).
Duración:	60 minutos.
Puntuación:	Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo
Validez	El instrumento será validado a través de juicio de expertos. Para el criterio de jueces se tomará en cuenta a los jefes del área corporativa de la Minera Volcan.

Tabla 5:

Datos sobre el cuestionario para evaluar las relaciones interpersonales

Cuestionario para evaluar las relaciones interpersonales	
Ficha técnica:	
Autores:	Silvia Perea Grandez
Año:	2018
Objetivo:	Valorar las relaciones interpersonales en el área corporativa de la Minera Volcan
Destinatarios:	116 trabajadores del área corporativa
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Presenta 15 ítems y consta de tres dimensiones: Habilidades comunicativas (5 ítems), Compromiso organizacional (5 ítems) y estilos de liderazgo (5 ítems).
Duración:	60 minutos.
Puntuación:	Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo
Validez	El instrumento será validado a través de juicio de expertos. Para el criterio de jueces se tomará en cuenta a los jefes del área corporativa de la Minera Volcan.

2.4.3. Confiabilidad

Se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. En ese sentido, los resultados aparecen en la Tabla 6. Se identificó que el coeficiente de Alpha de Cronbach es de 0.924 para 22 ítems de la variable Comportamiento Organizacional y 0.833 para la variable Relaciones Interpersonales. Los valores indican que la confiabilidad es alta para estas variables de la presente investigación.

El presente cálculo se realizó con el software estadístico SPSS versión 25

Tabla 6:
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	116	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	116	100,0

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

Tabla 7:
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	22
,833	15

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos recogidos se procesarán a través del Software estadístico SPSS, versión 25. Para el análisis descriptivo: se presentarán en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas. Mientras que, para contratación de hipótesis: El estadístico a usar para esta prueba y la relacional será cuantificada mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson, en consideración de las variables cuantitativas ordinales.

2.6. Consideraciones éticas

La presente investigación cuenta con criterios de veracidad en los resultados. Por otro lado, la investigación mantiene un respecto a la propiedad intelectual, a las ideas políticas, religiosas y morales de las personas; así como un respecto al medio ambiente, a la biodiversidad, responsabilidad social, política, jurídica y ética.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Variable Independiente: Comportamiento organizacional

Tabla 8:

Niveles de percepción de la variable Comportamiento organizacional

Comportamiento organizacional (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Debil	38	32,8	32,8	32,8
	Fuerte	78	67,2	67,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

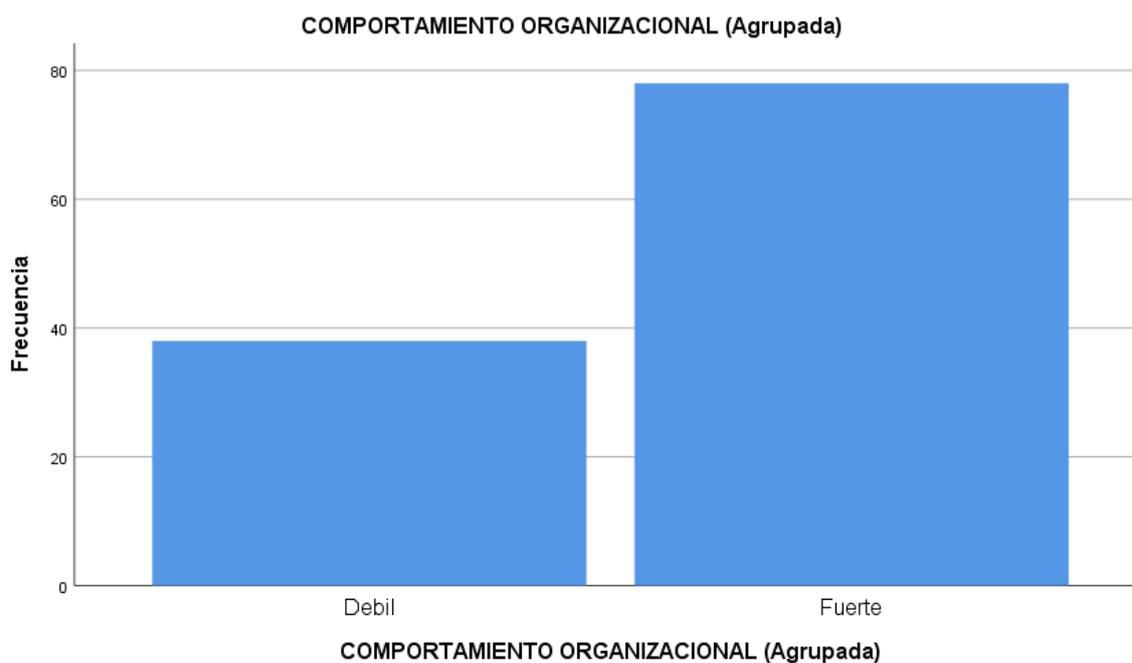


Figura 1: Niveles de percepción de la variable Comportamiento organizacional

En la Tabla 8 y Figura 1 se puede observar que el 32.8% del personal del área corporativa de la Minera Volcan en Lima perciben que el Comportamiento organizacional es débil, y el 67.2% considera que es fuerte.

Dimensión 1: Procesos individuales

Tabla 9:

Niveles de percepción de la dimensión procesos individuales

Procesos individuales (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Debil	48	41,4	41,4	41,4
	Fuerte	68	58,6	58,6	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

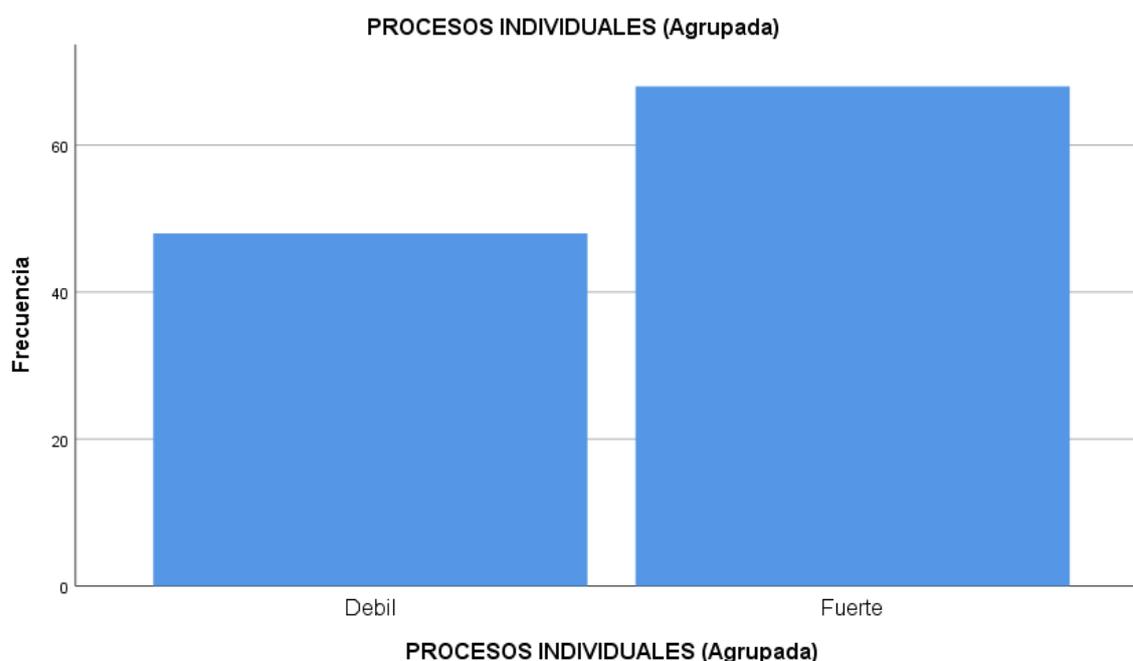


Figura 2: Niveles de percepción de la dimensión procesos individuales

En la Tabla 9 y Figura 2 se puede observar que el 41.4% de los trabajadores del área corporativa de la Minera Volcan en Lima consideran los procesos individuales como débil, y el 58.6% considera que es fuerte.

Dimensión 2: Procesos interpersonales

Tabla 10:

Niveles de percepción de la dimensión procesos interpersonales

		Procesos interpersonales (agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy debil	2	1,7	1,7	1,7
	Debil	30	25,9	25,9	27,6
	Fuerte	84	72,4	72,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

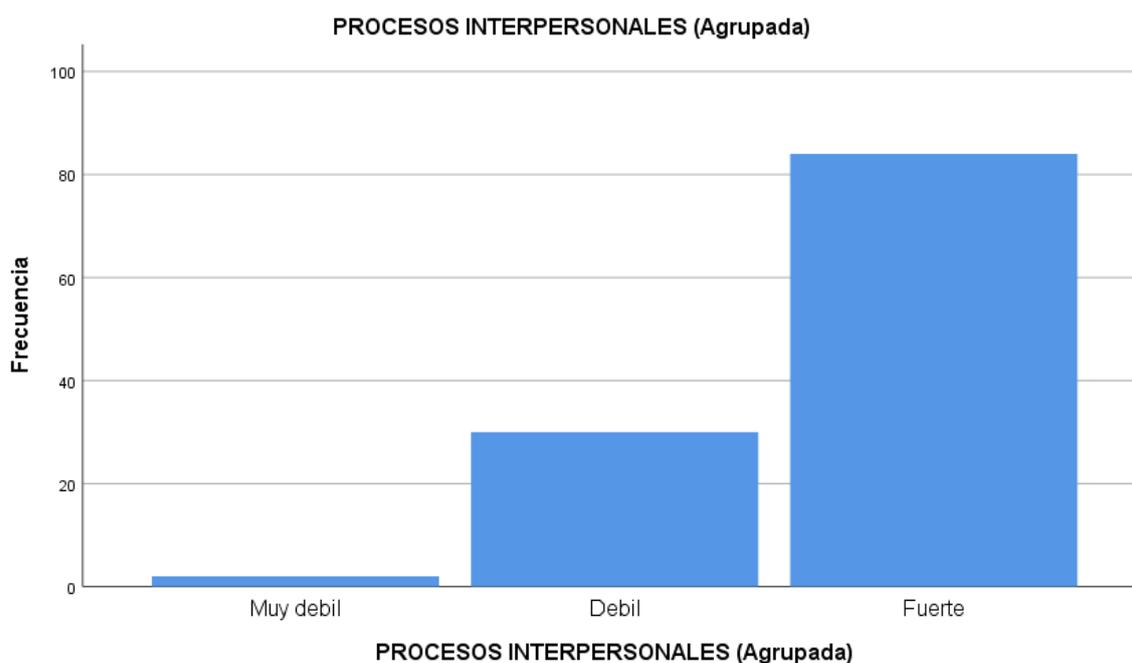


Figura 3: Niveles de percepción de la dimensión procesos interpersonales

En la Tabla 10 y Figura 3 se observa que el 72.4% de los empleados del área corporativa de la Minera Volcan en Lima consideran los procesos interpersonales como Fuerte, el 25.9% como débil y el 1.7% muy débil.

Dimensión 3: Procesos organizacionales

Tabla 11:

Nivel de percepción de la dimensión Procesos organizacionales

		Procesos organizacionales (agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy debil	2	1,7	1,7	1,7
	Debil	34	29,3	29,3	31,0
	Fuerte	80	69,0	69,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

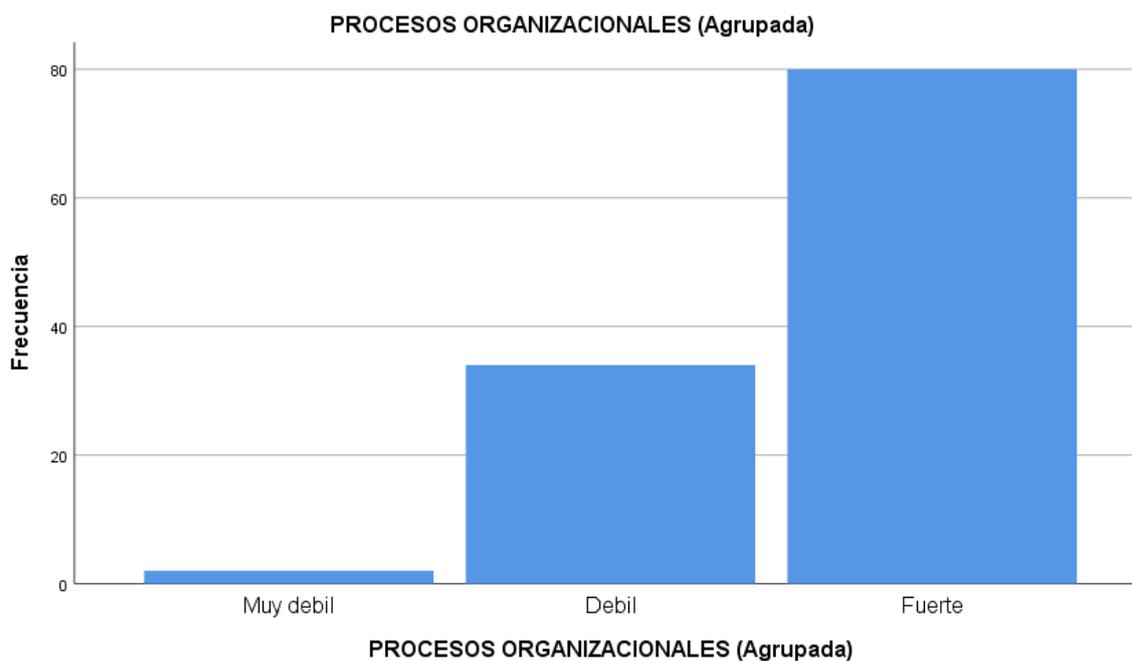


Figura 4: Nivel de percepción de la dimensión Procesos organizacionales

En la Tabla 11 y Figura 4 se observa que el 69% de los empleados del área corporativa de la Minera Volcan en Lima consideran los procesos organizacionales como Fuerte, el 29.3% como débil y el 1.7% como muy débil.

Variable Dependiente: Relaciones interpersonales

Tabla 12:

Nivel de percepción de la variable Relaciones interpersonales

Relaciones interpersonales (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Debil	8	6,9	6,9	6,9
	Fuerte	108	93,1	93,1	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

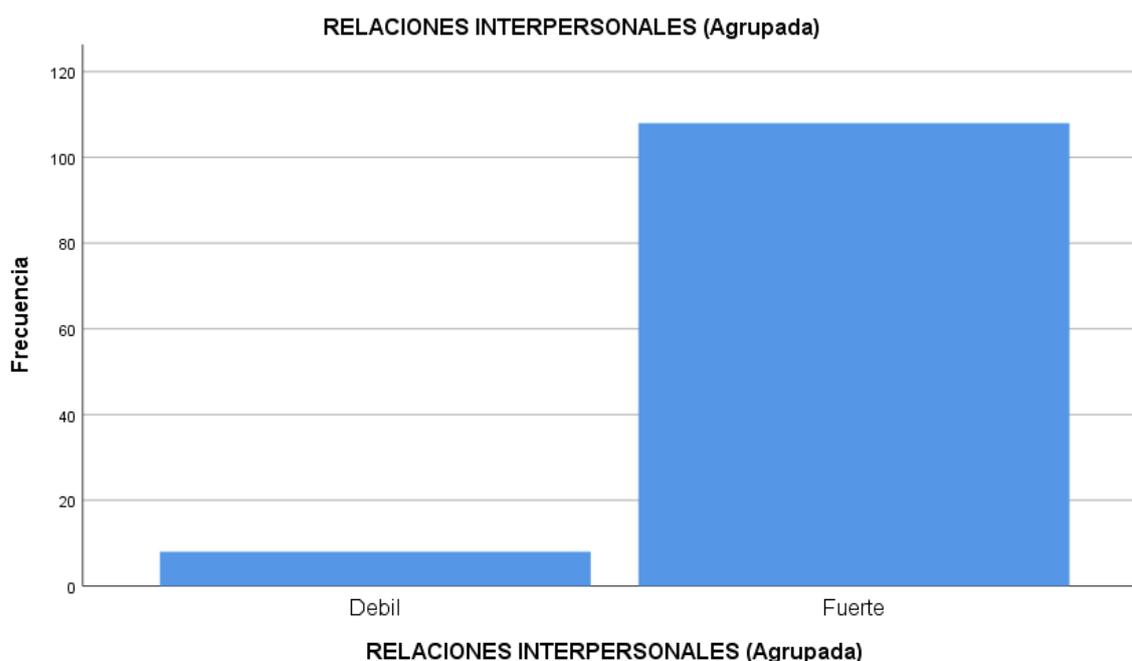


Figura 5: Nivel de percepción de la variable Relaciones interpersonales

En la Tabla 12 y Figura 5 se observa que el 93.1% de los empleados del área corporativa de la Minera Volcan consideran que las Relaciones interpersonales son fuerte, y el 6.9% considera que son débiles.

Dimensión 4: Habilidades comunicativas

Tabla 13:

Nivel de percepción de la dimensión habilidades comunicativas

Habilidades comunicativas (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Debil	40	34,5	34,5	34,5
	Fuerte	76	65,5	65,5	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

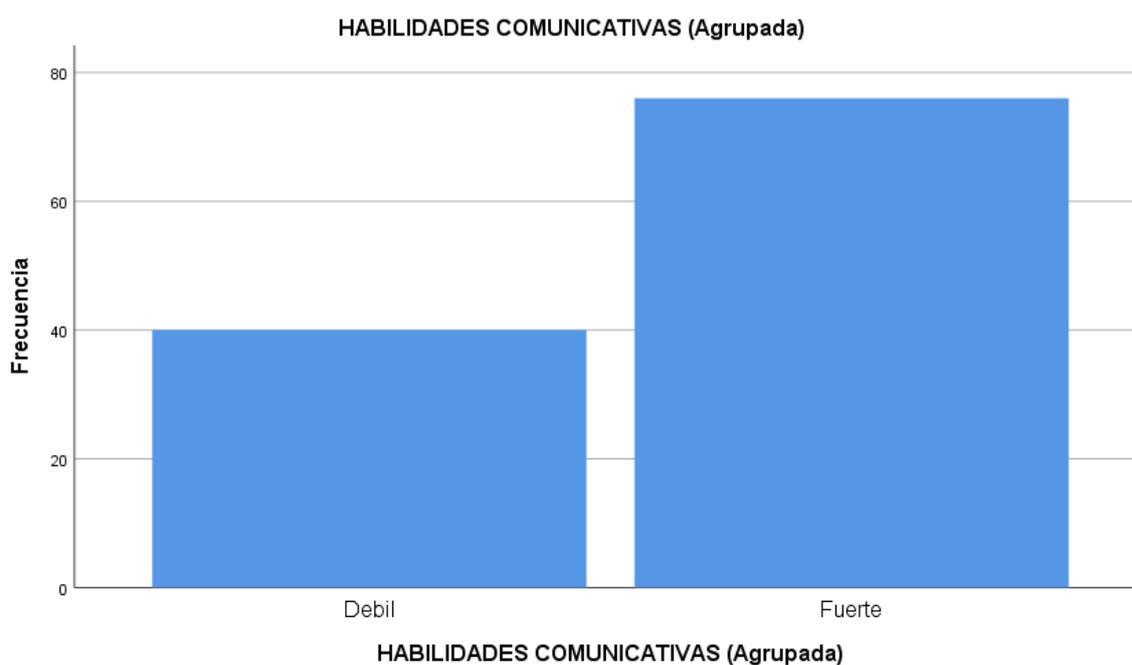


Figura 6: Nivel de percepción de la variable Relaciones interpersonales

En la Tabla 13 y Figura 6 se observa que el 65.5 de los empleados del área corporativa de la Minera Volcan perciben a las Habilidades Comunicativas como Fuertes, y el 34.5% perciben que es débil.

Dimensión 5: Compromiso organizacional

Tabla 14:

Nivel de percepción de la dimensión compromiso organizacional

Compromiso organizacional (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Debil	4	3,4	3,4	3,4
	Fuerte	112	96,6	96,6	100,0
	Total	116	100,0	100,0	



Figura 7: Nivel de percepción de la variable Relaciones interpersonales

En la Tabla 14 y Figura 7 se observa que el 96.6% de los empleados de la Minera Volcan perciben que el compromiso organizacional es fuerte, y el 3.4% perciben que es débil.

Dimensión 6: Estilos de liderazgo

Tabla 15:

Nivel de percepción de la dimensión Estilos de liderazgo

		Estilos de liderazgo (agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Debil	54	46,6	46,6	46,6
	Fuerte	62	53,4	53,4	100,0
Total		116	100,0	100,0	

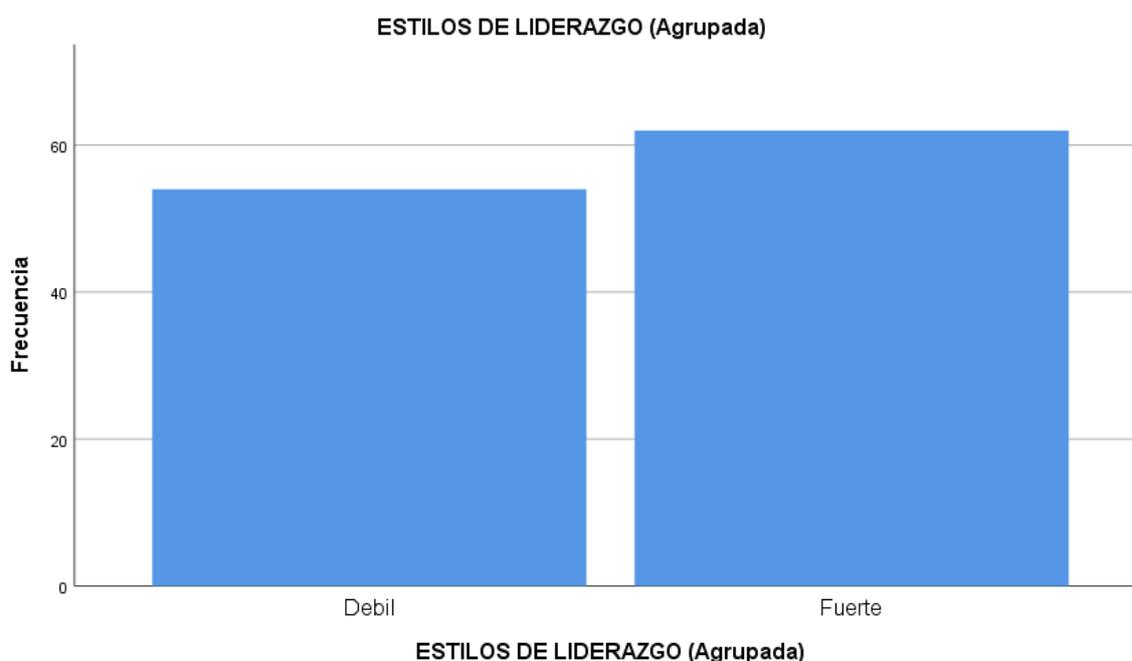


Figura 8: Nivel de percepción de la variable Relaciones interpersonales

En la Tabla 15 y Figura 8 se observa que el 53.4% de los empleados del área corporativa de la Minera Volcan en Lima perciben los Estilos de Liderazgo como Fuerte, el 46.6% percibe como débil.

3.2. Prueba de Hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

Prueba de Relación de variables

Hg: El comportamiento organizacional está relacionado con las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H0: El comportamiento organizacional no está relacionado con las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Ha: El comportamiento organizacional si está relacionado con las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 16:

Relación entre el comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales

		COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,814
	Sig. (bilateral)		,000
	N	116	116
RELACIONES INTERPERSONALES	Correlación de Pearson	,814	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	116	116

Interpretación: Como se observa en la Tabla 16, la correlación de Pearson es 0.814, que de acuerdo a los niveles de la Tabla 17 existe un nivel de correlación positiva muy alta, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig.E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), (0.00<0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96). Seguidamente, se concluye que, según la regla de

decisión, se rechaza la hipótesis nula (**H₀**: El comportamiento organizacional no está relacionado con las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), por tanto se acepta la hipótesis alterna (**H_a**: El comportamiento organizacional si está relacionado con las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), cumpliendo de esta manera la hipótesis de trabajo.

Tabla 17:

Rango	Relación
0.00	Nula
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.80 < r < 1$	Muy Alta
$r = 1$	Correlación perfecta

Coefficiente de Correlación de Pearson

Prueba de regresión lineal simple para la hipótesis general

Prueba de hipótesis general de investigación

H_g: El comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H₀: El comportamiento organizacional no influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H_a: El comportamiento organizacional sí influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 18:

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,814 ^a	,663	,660	4,200

a. Predictores: (Constante), COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la Tabla 18, se tiene el coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.814$). Éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Ahora, tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (relaciones interpersonales) está cambiando en 66.3% por acción o causa de la variable independiente (Comportamiento organizacional).

Hipótesis general del trabajo con Análisis de Varianza (ANOVA)

Tabla 19:

Análisis de Varianza (Anova)

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3958,045	1	3958,045	224,395	,000 ^b
	Residuo	2010,817	114	17,639		
	Total	5968,862	115			

a. Variable dependiente: RELACIONES INTERPERSONALES
b. Predictores: (Constante), COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Interpretación: Como se observa en la Tabla 19, el valor del estadístico de Fisher es de 224,395 ($F=224,395$), el cual tiene un resultado positivo. Además, se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$), cayendo en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis nula). También se observa que la significancia encontrada es de

0.000 (Sig. E=0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$). Seguidamente, se concluye que según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0 : El comportamiento organizacional NO influye en las relaciones interpersonales de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.) por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a : El comportamiento organizacional SÍ influye en las relaciones interpersonales de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), la cual es equivalente a la H_g (Hipótesis general) de investigación.

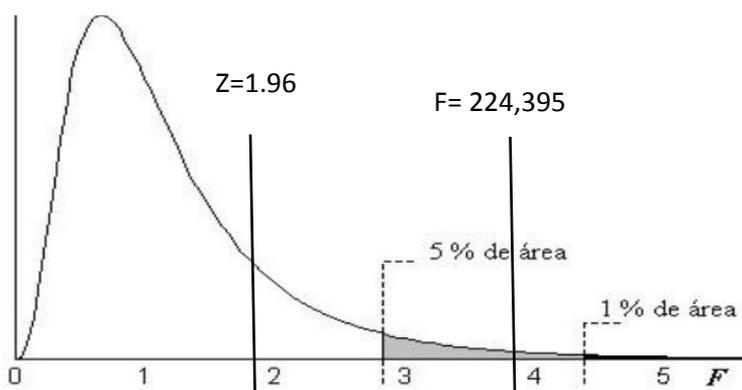


Figura 9: Gráfica del valor estadístico de Fisher

Fuente: Elaboración Propia

Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

Tabla 20:

Coefficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	30,104	1,868		16,118	,000
	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	,359	,024	,814	14,980	,000

a. Variable dependiente: RELACIONES INTERPERSONALES

Interpretación: La variable independiente Comportamiento organizacional aporta en un 35.9% para que la variable dependiente Relaciones interpersonales cambie. Por otro lado, el valor $B_0 = 30,104$ representa el punto de corte de la recta con el

eje Y. El coeficiente Beta =0.814 significa que el Comportamiento organizacional está relacionado con una intensidad de 81.4 % con las Relaciones Interpersonales. Además, el coeficiente tstudent ($t=14,980$), tomando en cuenta el valor crítico de la investigación, en encuentra en la zona de rechazo de la H_0 , la cual, confrontando con la regla de decisión, se obtuvo una significancia encontrada de 0.00. Esta es menor que la significancia de trabajo, concluyendo de esta manera que la Hipótesis general se ratifica como verdadera.

Recta de Regresión Lineal simple

Dónde:

$$Y=B_0+B_1*X$$

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

B_0 = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B_1 = Angulo de Inclinación

Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y=30,104+0.359*X$$

Dónde:

Y = VD = Relaciones interpersonales

X = VI = Comportamiento organizacional

B_0 = 30,104

B_1 = 0.359

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

Ecuación econométrica de la recta

$$\text{Relaciones interpersonales} = 30,104+0.359*\text{Comportamiento organizacional}$$

Interpretación: Se concluye que el comportamiento Organizacional aporta un 35.9% para que la variable dependiente Relaciones interpersonales cambie.

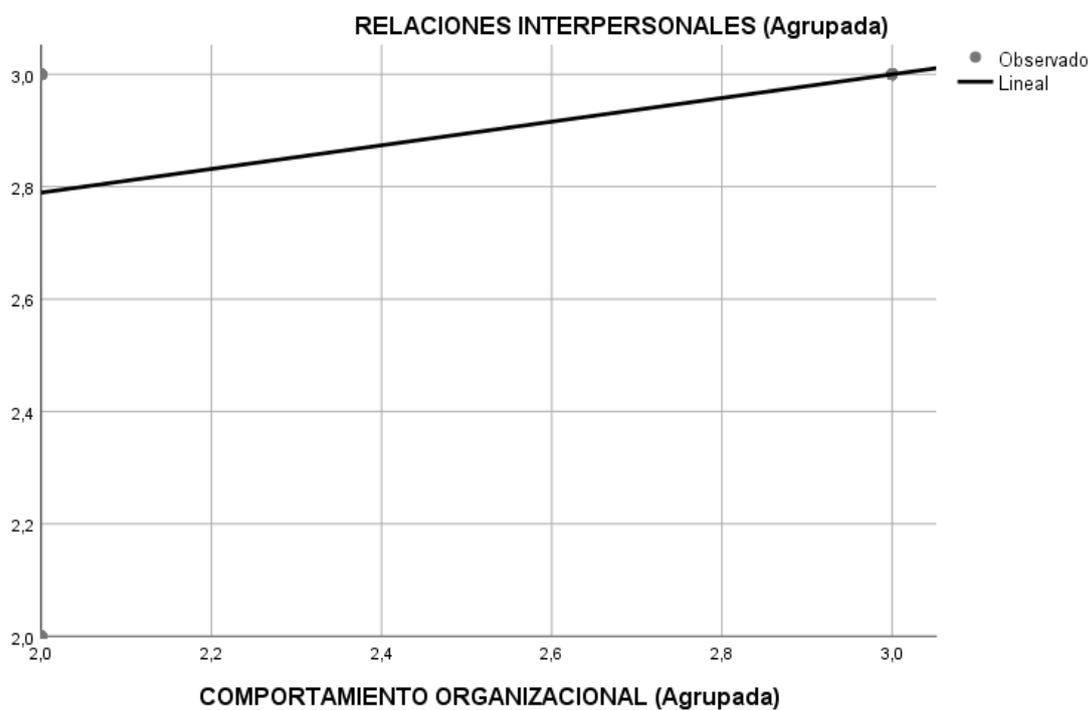


Figura 10: Gráfico de estimación curvilínea

Fuente: Elaboración Propia

3.2.2. Hipótesis específica 1

Prueba de Relación de variables

Hipótesis de relación de variables

H1: El comportamiento organizacional está relacionado en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H0: El comportamiento organizacional no está relacionado en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Ha: El comportamiento organizacional si está relacionado en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 21:

Relación entre el comportamiento organizacional y las habilidades comunicativas

		COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	HABILIDADES COMUNICATIVAS
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,823
	Sig. (bilateral)		,000
	N	116	116
HABILIDADES COMUNICATIVAS	Correlación de Pearson	,823	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	116	116

Interpretación: Como se observa en la Tabla 21, la correlación de Pearson es 0.823, que de acuerdo a los niveles de la Tabla 17 existe un nivel de correlación

positiva muy alta, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig.E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$). Seguidamente, se concluye que, según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (**H0**: El comportamiento organizacional no está relacionado en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), por tanto, se acepta la hipótesis alterna (**Ha**: El comportamiento organizacional si está relacionado en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), cumpliendo de esta manera la hipótesis de trabajo.

Prueba de regresión lineal simple para la hipótesis específica 1

Prueba de hipótesis específica 1 de investigación

H1: El comportamiento organizacional influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H0: El comportamiento organizacional NO influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Ha: El comportamiento organizacional SÍ influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 22:

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,823 ^a	,678	,675	2,163

a. Predictores: (Constante), COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la Tabla 22, se tiene el coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.823$). Éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Ahora, tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (habilidades comunicativas) está cambiando en 67.8% por acción o causa de la variable independiente (Comportamiento organizacional).

Hipótesis específica 1 del trabajo con Análisis de Varianza (ANOVA)

Tabla 23:

Análisis de varianza (Anova)

ANOVA						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1121,669	1	1121,669	239,742	,000 ^b
	Residuo	533,366	114	4,679		
	Total	1655,034	115			

a. Variable dependiente: HABILIDADES COMUNICATIVAS
b. Predictores: (Constante), COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Interpretación: Como se observa en la Tabla 23, el valor del estadístico de Fisher es de 239,742 ($F=239,742$), el cual tiene un resultado positivo. Además, se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$), cayendo en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis nula). También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E=0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$). Seguidamente, se concluye que, según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0 : El

comportamiento organizacional NO influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.) por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a : El comportamiento organizacional SÍ influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), la cual es equivalente a la H_g (Hipótesis general) de investigación.

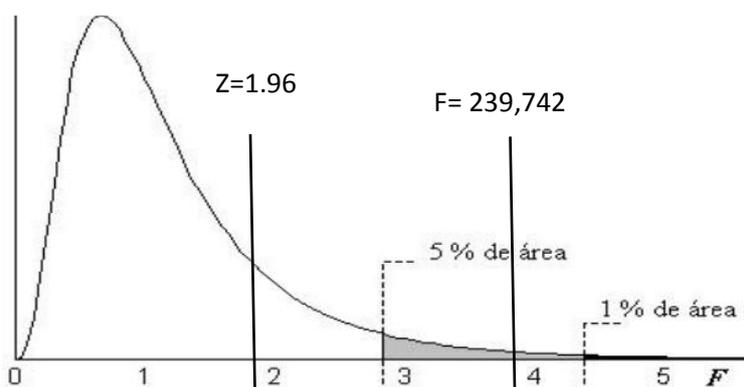


Figura 11: Gráfica del valor estadístico de Fisher

Fuente: Elaboración propia

Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

Tabla 24:

Coefficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	3,227	,962		3,355	,001
	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	,191	,012	,823	15,484	,000

a. Variable dependiente: HABILIDADES COMUNICATIVAS

Interpretación: La variable independiente Comportamiento organizacional aporta en un 19.1% para que la variable dependiente Relaciones interpersonales cambie. Por otro lado, el valor $B_0 = 3,227$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta = 0.823$ significa que el Comportamiento organizacional

está relacionado con una intensidad de 82.3 % con las Relaciones Interpersonales. Además, el coeficiente tstudent ($t=15,484$), tomando en cuenta el valor crítico de la investigación, en encuentra en la zona de rechazo de la H_0 , la cual, confrontando con la regla de decisión, se obtuvo una significancia encontrada de 0.00. Esta es menor que la significancia de trabajo, concluyendo de esta manera que la Hipótesis general se ratifica como verdadera.

Recta de Regresión Lineal simple

Dónde:

$$Y=B_0+B_1*X$$

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

B_0 = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B_1 = Angulo de Inclinación

Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y=3,227 + 0.191*X$$

Ecuación econométrica de la recta

$$\text{Habilidades comunicativas} = 3,227 + 0.191*\text{Comportamiento}$$

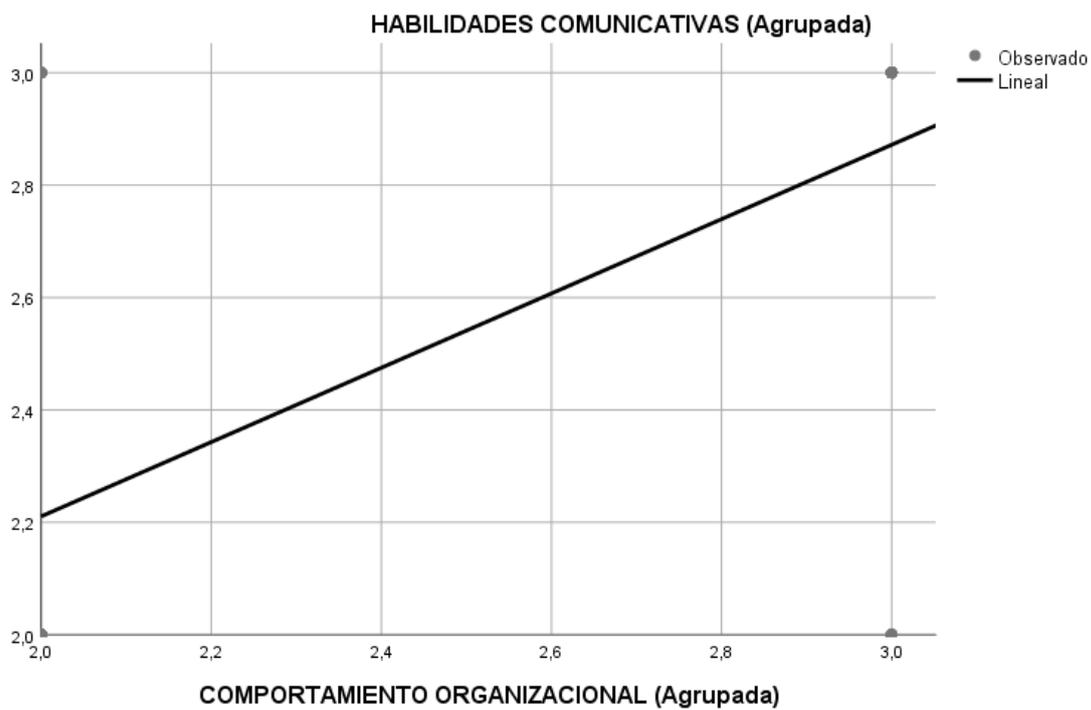


Figura 12: Gráfico de estimación curvilínea

Fuente: Elaboración propia.

3.2.3. Hipótesis específica 2

Prueba de Relación de variables

Hipótesis de relación de variables

H2: El comportamiento organizacional está relacionado en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H0: El comportamiento organizacional no está relacionado en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Ha: El comportamiento organizacional si está relacionado en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 25:

Relación entre el comportamiento organizacional y el compromiso organizacional

		COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,680
	Sig. (bilateral)		,000
	N	116	116
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,680	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	116	116

Interpretación: Como se observa en la Tabla 25, la correlación de Pearson es 0.680, que de acuerdo a los niveles de la Tabla 17 existe un nivel de correlación positiva alta, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig.E = 0.00) la cual es

menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$). Seguidamente, se concluye que, según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (**H₀**: El comportamiento organizacional no está relacionado en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), por tanto, se acepta la hipótesis alterna (**H_a**: El comportamiento organizacional si está relacionado en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), cumpliendo de esta manera la hipótesis de trabajo.

Prueba de regresión lineal simple para la hipótesis específica 2

Prueba de hipótesis específica 2 de investigación

H₂: El comportamiento organizacional influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H₀: El comportamiento organizacional NO influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H_a: El comportamiento organizacional Sí influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 26:

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,680 ^a	,144	,137	2,247

a. Predictores: (Constante), COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la Tabla 26, se tiene el coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.680$). Éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Ahora, tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (compromiso organizacional) está cambiando en 14.4% por acción o causa de la variable independiente (Comportamiento organizacional).

Hipótesis específica 2 del trabajo con Análisis de Varianza (ANOVA)

Tabla 27:

Análisis de varianza (Anova)

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	97,175	1	97,175	19,249	,000 ^b
	Residuo	575,515	114	5,048		
	Total	672,690	115			

a. Variable dependiente: COMPROMISO ORGANIZACIONAL
b. Predictores: (Constante), COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Interpretación: Como se observa en la Tabla 27, el valor del estadístico de Fisher es de 19,249 ($F=19,249$), el cual tiene un resultado positivo. Además, se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$), cayendo en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis nula). También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E=0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$). Seguidamente, se concluye que, según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0 : El comportamiento organizacional NO influye en el compromiso organizacional de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.) por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a : El comportamiento organizacional SÍ influye en el compromiso organizacional de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), la cual es equivalente a la H_g (Hipótesis general) de investigación.

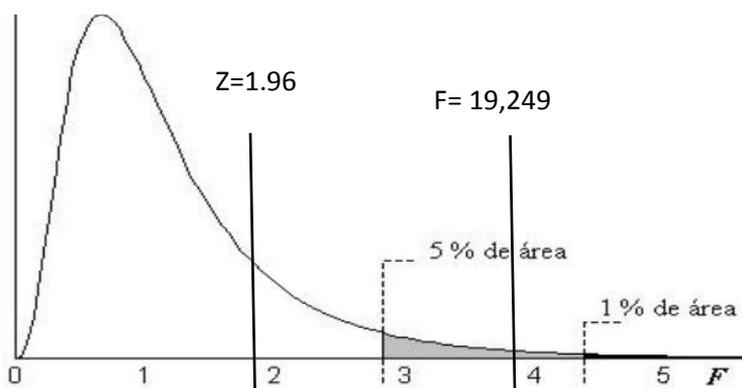


Figura 13: Gráfica del valor estadístico de Fisher

Fuente: Elaboración propia

Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

Tabla 28:

Coefficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	18,264	,999		18,279	,000
COMPORTEAMIENTO ORGANIZACIONAL	,056	,013	,680	4,387	,000

a. Variable dependiente: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Interpretación: La variable independiente Comportamiento organizacional aporta en un 5.6 % para que la variable dependiente Compromiso organizacional cambie. Por otro lado, el valor $B_0 = 18,264$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta = 0.680$ significa que el Comportamiento organizacional está relacionado con una intensidad de 68.0 % con el compromiso organizacional. Además, el coeficiente t student ($t=4,387$), tomando en cuenta el valor crítico de la investigación, encuentra en la zona de rechazo de la H_0 , la cual, confrontando con la regla de decisión, se obtuvo una significancia encontrada de 0.00. Esta es menor que la significancia de trabajo, concluyendo de esta manera que la Hipótesis general se ratifica como verdadera.

Recta de Regresión Lineal simple

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

Bo = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B1 = Angulo de Inclinación

Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y=18,264+0.056*X$$

Ecuación econométrica de la recta

$$\text{Compromiso organizacional} = 18,264 + 0.056 * \text{Comportamiento organizacional}$$

Interpretación: Se concluye que el Comportamiento organizacional aporta un 5.6% para que la variable dependiente Compromiso Organizacional cambie.

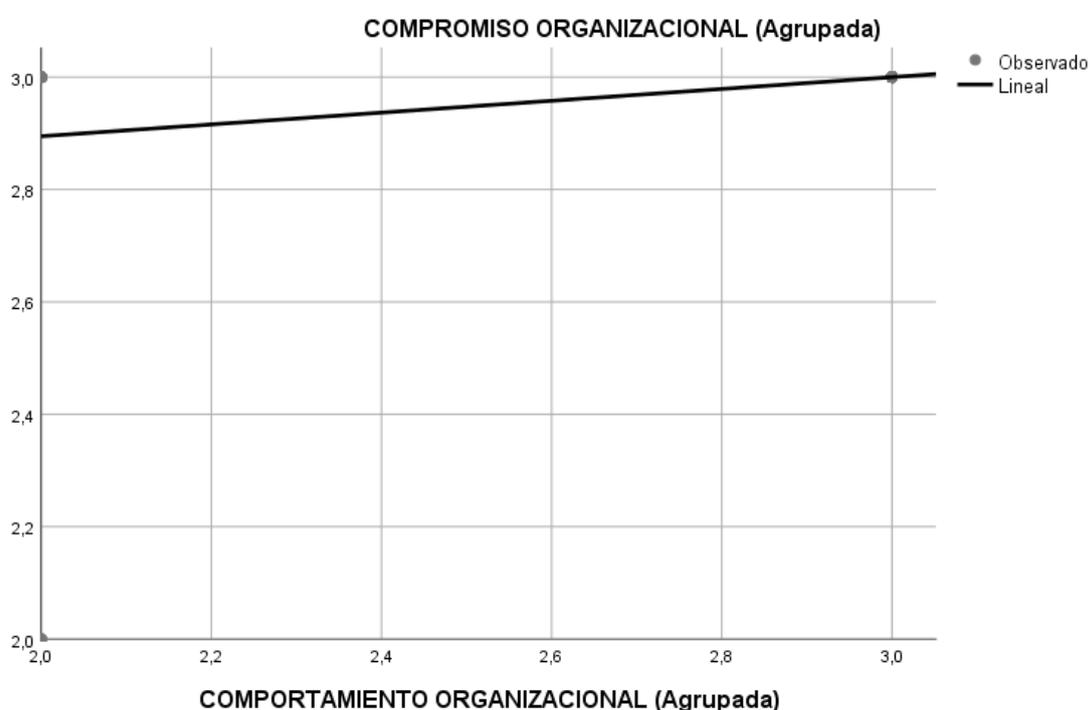


Figura 14: Gráfico de estimación curvilínea

Fuente: Elaboración propia

3.2.4. Hipótesis específica 3

Prueba de Relación de variables

Hipótesis de relación de variables

H3: El comportamiento organizacional está relacionado en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H0: El comportamiento organizacional no está relacionado en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Ha: El comportamiento organizacional si está relacionado en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 29:

Correlaciones

		COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	ESTILOS DE LIDERAZGO
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,648
	Sig. (bilateral)		,000
	N	116	116
ESTILOS DE LIDERAZGO	Correlación de Pearson	,648	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	116	116

Interpretación: Como se observa en la Tabla 29, la correlación de Pearson es 0.648, que de acuerdo a los niveles de la Tabla 17 existe un nivel de correlación positiva alta, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig.E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96). Seguidamente, se concluye que, según la regla de

decisión, se rechaza la hipótesis nula (**H0**: El comportamiento organizacional no está relacionado en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), por tanto, se acepta la hipótesis alterna (**Ha**: El comportamiento organizacional si está relacionado en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), cumpliendo de esta manera la hipótesis de trabajo.

Prueba de regresión lineal simple para la hipótesis específica 3

Prueba de hipótesis específica 3 de investigación

H3: El comportamiento organizacional influye en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

H0: El comportamiento organizacional NO influye en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Ha: El comportamiento organizacional Sí influye en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 30:

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,648 ^a	,420	,414	2,155

a. Predictores: (Constante), COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la Tabla 30, se tiene el coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.680$). Éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Ahora, tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (estilos de liderazgo) está cambiando en 64.8% por acción o causa de la variable independiente (Comportamiento organizacional).

Hipótesis específica 3 del trabajo con Análisis de Varianza (ANOVA)

Tabla 31:

Análisis de varianza (Anova)

ANOVA						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	382,747	1	382,747	82,395	,000 ^b
	Residuo	529,563	114	4,645		
	Total	912,310	115			

a. Variable dependiente: ESTILOS DE LIDERAZGO

b. Predictores: (Constante), COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Interpretación: Como se observa en la Tabla 31, el valor del estadístico de Fisher es de 82,395 ($F=82,395$), el cual tiene un resultado positivo. Además, se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$), cayendo en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis nula). También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E=0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$). Seguidamente, se concluye que, según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0 : El comportamiento organizacional NO influye en los estilos de liderazgo de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.) por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a : El comportamiento organizacional SÍ influye en los estilos de

liderazgo de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.), la cual es equivalente a la H_g (Hipótesis general) de investigación.

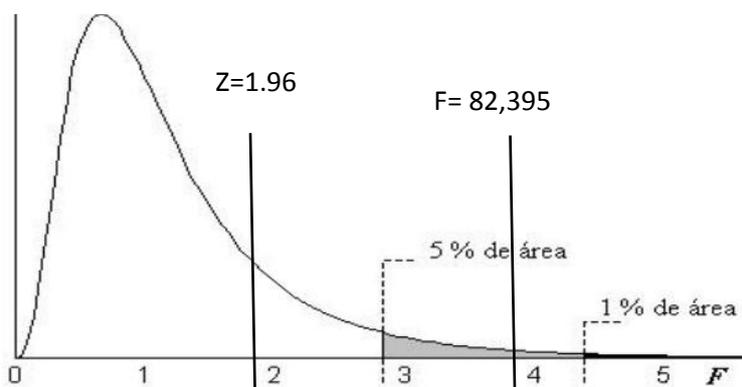


Figura 15: Gráfica del valor estadístico de Fisher

Fuente: Elaboración propia

Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

Tabla 32:

Coefficientes

Modelo	Coeficientes ^a				t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados B	Desv. Error	Coeficientes estandarizados Beta			
1 (Constante)	8,612	,958		8,985	,000	
COMPORTEAMIENTO ORGANIZACIONAL	,112	,012	,648	9,077	,000	

a. Variable dependiente: ESTILOS DE LIDERAZGO

Interpretación: La variable independiente Comportamiento organizacional aporta en un 11.2 % para que la variable dependiente Estilos de liderazgo cambie. Por otro lado, el valor $B_0 = 8,612$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente Beta = 0.648 significa que el Comportamiento organizacional está relacionado con una intensidad de 64.8 % con los estilos de liderazgo. Además, el coeficiente t student ($t = 9,077$), tomando en cuenta el valor crítico de la investigación, en encuentra en la zona de rechazo de la H_0 , la cual, confrontando con la regla de decisión, se obtuvo una significancia encontrada de 0.00. Esta es menor que la significancia de trabajo, concluyendo de esta manera que la Hipótesis general se ratifica como verdadera.

Recta de Regresión Lineal simple

$$Y=B_0+B_1*X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

B₀ = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B₁ = Angulo de Inclinación

Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y=8,612+0.112*X$$

Ecuación econométrica de la recta

$$\text{Estilos de liderazgo} = 8,612 + 0.112*\text{Comportamiento organizacional}$$

Interpretación: Se concluye que el Comportamiento organizacional aporta un 11.2% para que la variable dependiente Estilos de Liderazgo cambie.

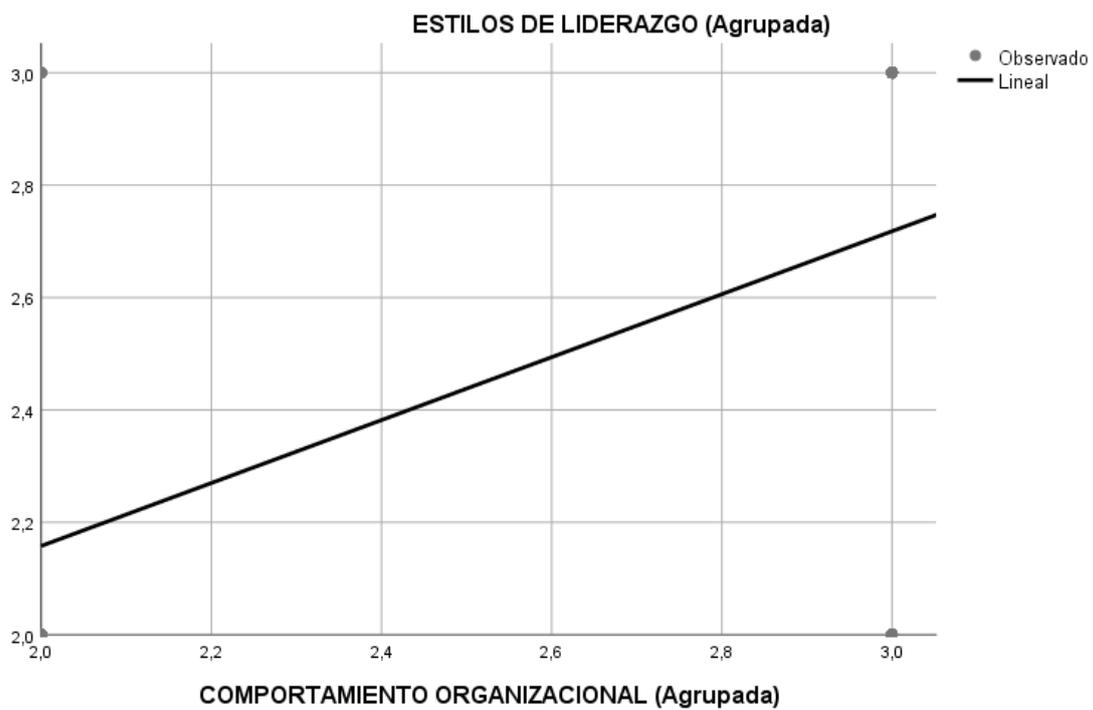


Figura 16: Gráfico de estimación curvilínea

Fuente: Elaboración propia

IV. Discusión

4.1. Discusión por objetivos

Se cumplió los objetivos de esta investigación el cual fue establecer cómo el comportamiento el comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Volcan Compañía Minera S.A.A.

En ese sentido, este objetivo posee semejanzas con el objetivo general de la tesis de investigación de Ureta (2017) titulada “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016” realizada en Perú y donde se tiene como objetivo principal la determinación de la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio en el servicio educativo. Esta investigación presentó la aceptación de la hipótesis general de manera positiva media ($R=0.685$) donde se destaca que el comportamiento organizacional tiene relación con la calidad del servicio. Esta investigación se realizó con una muestra probabilística de 117 profesores. Al igual que la investigación de Ureta (2017), la presente investigación realizó encuestas mediante cuestionarios para la medición del comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales.

4.2. Discusión por metodología

La presente investigación realiza uso del método de tipo de explicativo-causal pues tiene como fin principal la descripción de las relaciones o causa entre dos o más variables en un determinado momento. Por otro lado, esta investigación es de tipo aplicada pues está demostrada su aplicación, además el diseño realizado fue de tipo no experimental de corte transversal. Por otro lado, esta investigación posee similitud con la metodología de investigación realizada por la tesis de Vásquez (2015) llamada “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015” en cuanto al diseño no experimental, descriptivo y correlacional.

4.3. Discusión por resultados

Los resultados que se han obtenido mediante el uso de las aplicaciones estadísticas han determinado que el Comportamiento organizacional sí influye significativamente en las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa minera Volcan S.A.A.

En ese sentido, los resultados de la estadística inferencial se han observado que, en las tablas de regresión lineal de la hipótesis general, que las relaciones interpersonales están cambiando en un 35.9% a causa de la acción del comportamiento organizacional. Por otro lado, el estadístico de Fisher fue de 224,395, en ese sentido, tomando en cuenta el valor crítico de la investigación ($Z=1.96$), se encuentra ubicado a la derecha, cayendo en zona de rechazo de la hipótesis nula, aceptando de esta manera la Hipótesis alterna (H_a), afirmando que el comportamiento organizacional sí influye en las relaciones interpersonales. Este resultado se sustenta en el coeficiente tstudent ($t=14,980$) donde se toma en cuenta el valor crítico de la investigación ($Z=1.96$) donde se encuentra en zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis nula). En ese sentido, se demuestra que es fundamental tener un correcto comportamiento organizacional para poder obtener unas eficientes relaciones interpersonales pues que la variable independiente aporta un 35.9% para que la variable dependiente cambie, siendo así un porcentaje favorable para la investigación.

4.4. Discusión por conclusiones

En este apartado estadístico se observa que el comportamiento organizacional influye significativamente en las relaciones interpersonales. En ese sentido, la empresa minera Volcan debe implementar una serie de estrategias y lineamientos respecto a la mejora del comportamiento organizacional que permita dar una mejora en el funcionamiento de las relaciones interpersonales en la referida empresa.

4.5. Discusión por teorías

Esta investigación utilizó como bases teóricas las investigaciones realizadas por Chiavenato (2013) donde manifiesta que existen tres componentes del comportamiento organizacional: Procesos individuales, procesos interpersonales y procesos organizacionales. Además, Chiavenato observa que el comportamiento organizacional es parte de las materias del conocimiento en las actividades realizadas por el ser humano donde se realiza estudios detenidamente sobre las características principales sobre las organizaciones y los ámbitos de entorno. Por tanto, el comportamiento organizacional realiza estudios sobre aspectos de los componentes programáticos o sociales de las organizaciones enfocándose más en su estructura de organización y sus miembros.

Por otro lado, como base teórica complementaria se ha utilizado los estudios de Robbins y Judge (2013) donde se resalta que el comportamiento organizacional analiza el impacto de los miembros y grupos dentro de las organizaciones con la finalidad principal de mejorar la eficacia de la organización. Estos principios han sido utilizados en esta presente investigación de tal manera que se han relacionado con los estudios sobre las relaciones interpersonales realizados por Arce y Malvas (2014) donde se destaca que las relaciones interpersonales poseen tres dimensiones principales: Habilidades comunicativas, compromiso organizacional y estilos de liderazgo.

V. Conclusiones

Contrastando los resultados de la investigación, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera

Con respecto al objetivo general se estableció que, el comportamiento organizacional influye significativamente en las relaciones interpersonales de la Empresa Compañía Minera Volcan S.A.A., evidenciado a través de su R Cuadrado (0,663) y su p-valor (0.000), que es menor que el nivel de significación α prefijado en 0.05.

Segunda

Con respecto al objetivo específico N° 1 se estableció que, el comportamiento organizacional influye significativamente en la dimensión habilidades comunicativas de la Empresa Compañía Minera Volcan S.A.A., evidenciado a través del coeficiente de correlación de regresión lineal del R cuadrado (0,678). En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual, las habilidades comunicativas respecto al comportamiento organizacional. En base a estos resultados se puede concluir que el comportamiento organizacional influye en las habilidades comunicativas de la Empresa Compañía Minera Volcan S.A.A.

Tercera

Con respecto al objetivo específico N° 2 se estableció que, el comportamiento organizacional influye significativamente en la dimensión compromiso organizacional de la Empresa Compañía Minera Volcan S.A.A., evidenciado a través del coeficiente de correlación de regresión lineal del R cuadrado (0,144). En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual, el compromiso organizacional respecto al comportamiento organizacional. En base a estos resultados se puede concluir que el comportamiento organizacional influye en el compromiso organizacional de la Empresa Compañía Minera Volcan S.A.A.

Cuarta

Con respecto al objetivo específico N° 3 se estableció que, el comportamiento organizacional influye significativamente en la dimensión estilos de liderazgo de la

Empresa Compañía Minera Volcan S.A.A., evidenciado a través del coeficiente de correlación de regresión lineal del R cuadrado (0,420). En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual, los estilos de liderazgo respecto al comportamiento organizacional. En base a estos resultados se puede concluir que el comportamiento organizacional influye en los estilos de liderazgo de la Empresa Compañía Minera Volcan S.A.A.

VI. Recomendaciones

Primera recomendación

Se recomienda a la Gerencia de Gestión Humana de la empresa Compañía Minera Volcan S.A.A. implementar una mejora en el sistema de recursos humanos que permite acrecentar más los niveles de relaciones interpersonales. Esto implica una mejora en la capacitación de los jefes de área, así como en la agilización de los procedimientos administrativos a los trabajadores para la prevención de estrés e improvisaciones.

Segunda recomendación

Se recomienda a la Gerencia de Gestión Humana de la empresa Compañía Minera Volcan S.A.A, elevar los niveles de las habilidades comunicativas mediante la existencia de un sistema de comunicación más horizontal con los trabajadores, así como sistemas que comuniquen rápidamente cambios y logros. Por otro lado, se recomienda que la comunicación sea más empática con el objetivo que se eleve el compromiso organizacional en los trabajadores.

Tercera recomendación

Se recomienda a la Gerencia de Gestión Humana de la empresa Compañía Minera Volcan S.A.A. la implementación de actividades programadas para la participación de los trabajadores y así elevar los niveles de compromiso con las labores que desempeña cada trabajador. Esta implementación considera el uso de talleres y actividades lúdicas extra laborales para comprometer más al trabajador con los valores y objetivos de la organización empresarial.

Cuarta recomendación

Se recomienda a la Gerencia de Gestión Humana de la empresa Compañía Minera Volcan S.A.A. implementar estilos de trabajo que permitan combinar formas democráticas y disciplinadas para el desempeño laboral con los trabajadores con la finalidad de disminuir los niveles de liderazgo autoritario, pero a la vez impedir niveles altos de permisividad en la toma de decisiones.

VII. Referencias bibliográficas

- Agüera, E. (2004). *Liderazgo y compromiso social*. México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Alborés Cabaniña, P. (2005). *Comunicaciones interpersonales*. España: Ideaspropias.
- Alfaro, R; Leyton, S; Meza, A; Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima: PUCP.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque: USAT Escuela de Economía.
- Arce, G., & Malvas, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari - 2013. Tesis para optar el grado de magíster*. Huari, Perú: Universidad Carólica Sedes Sapientiae. Escuela de Posgrado.
- Auyoub, J. (2010). *Estilo de liderazgo y su eficacia en la administración pública*. . Mexico: Lulu.
- Bandura, A. (1997). *Semi eficacia en el ejercicio del control*. Nueva York: Worth Publishers
- Baguer Alcalá, Á. (2009). *Dirección de personas*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill. Interamericana editores S.A.
- Chiavenato, I. (2013). *Iniciación a la administración de la producción*. México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill Interamericana editores S.A.
- Dalton, M.; Hoyle, D.; Watts, M. (2007). *Relaciones humanas* . México: Thomson.

- Davis y Newstrom. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw-Hil.
- Díaz, M. (2012). *Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior*. . México: Universidad Autónoma de Querétaro .
- Díez Freijeiro, S. (2006). *Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa*. España: Ideas propias .
- Erikson, E. (2004). *Sociedad y adolescencia*. México: Editorial Siglo XXI.
- Espinosa, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón*. Cartagena: Universidad EAN, Facultad de Posgrado.
- Gadow, F. (2010). *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Gibson, J. (2002). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Goncalves, Alexis. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad .
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. México: McGrawGill Education.
- Kuhn, T. (2001). *El camino desde la estructura: Ensayos filosóficos 1970-1993, con una entrevista autobiográfica*. Madrid: Paidós Ibérica
- Martínez, J. (2010). *Teoría y práctica en recursos humanos*. Germany: Grin.
- Méndez, C. (2010). *Clima organizacional en Colombia*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Minera Volcan. (2018). *Misión y visión de la empresa*. Recuperado de : <https://www.volcan.com.pe/>

- Montesdeoca. (2016). Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora el ranchito, del Cantón Salcedo. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Peplau, H. (1990). Relaciones interpersonales en enfermería. Madrid: Salvar Editores.
- Porret, M. (2010). *Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial.
- Robbins, S.; Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, Stephen. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
- Rodríguez, H. (2016). Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus – Lima. Lima: Universidad César Vallejo
- Salazar, A. (2012). *Influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral*. Ica: Universidad San Juan Bautista de Chincha.
- Ureta, J. (2017). Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016. Lima: Universidad César Vallejo.
- Vásquez, L. (2015). Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015. Lima: Universidad César Vallejo
- Yrribarren, M. (2017). Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016". Lima: Universidad César Vallejo.
- Zambrano, L. (2015). Diagnóstico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del Cantón Bolívar. Quito: Universidad de los Andes.

VIII. Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa Volcán Minera S.A.A.?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.?</p> <p>¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.??</p> <p>¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en los estilos de liderazgo de los colaboradores de la empresa Volcán Minera S.A.A.?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer como el comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer como el comportamiento organizacional influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>Establecer como el comportamiento organizacional influye en el compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>Establecer como el comportamiento organizacional influye en los estilos de liderazgo de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1 El comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>H0 El comportamiento organizacional NO influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1 El comportamiento organizacional influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>H0 El comportamiento organizacional NO influye en las habilidades comunicativas de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>H1 El comportamiento organizacional influye en el compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>H0 El comportamiento organizacional NO influye en el compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>H1 El comportamiento organizacional influye en los estilos de liderazgo de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>H0 El comportamiento organizacional NO influye en los estilos de liderazgo de los colaboradores en la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p>	<p>V. Independiente</p> <p>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</p> <p>V. Dependiente</p> <p>RELACIONES INTERPERSONALES</p>	<p>Procesos individuales</p> <p>Procesos interpersonales</p> <p>Procesos organizacionales</p> <p>Habilidades comunicativas</p> <p>Compromiso organizacional</p> <p>Estilos de liderazgo</p>	<p>Tipo de estudio</p> <p>Básico</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental, transversal</p> <p>Población</p> <p>Empresa Volcán Compañía Minera S.A.A.</p> <p>Muestra</p> <p>166 trabajadores de la empresa</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

Anexo 02: Consentimiento por la institución



Volcan Compañía Minera S.A.A.

Lima 01 de octubre del 2018

Señores

Universidad César Vallejo

Ciudad. -

Estimados Señores:

Por medio del presente, se autoriza a la Sra. **Silvia Perea Grández** identificada con DNI N° 01047024 quien labora en nuestra empresa bajo el cargo de Coordinador Senior de Administración de Personal y Nóminas desde el 18 de Julio del 2011 a la fecha, para que tome como referencia a la empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. para la elaboración de su proyecto de tesis.

Sirva la presente para los fines que estime conveniente.

Atentamente;

VOLCAN COMPAÑIA MINERA S.A.A.

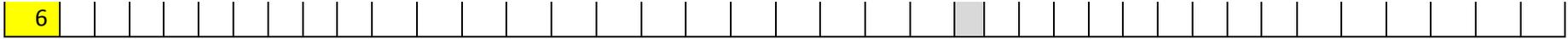

ALBERTO GAZZO BACCA
GERENTE CORPORATIVO DE GESTION HUMANA

Anexo 03: Matriz de datos

22	4	3	4	3	4	4	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4		4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5		
23	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5		5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	4	3	4	
24	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4		3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	4	
25	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5		5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	
26	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	1	1	3	4	3	1	1	1		1	1	1	3	1	5	5	4	5	5	5	1	1	1	3	5
27	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1		3	2	2	1	2	5	4	4	5	5	3	2	2	2	4	
28	4	3	4	3	2	2	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4		5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	
29	5	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	1		4	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
30	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4		4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	
31	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4		
32	2	2	3	3	3	2	5	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3		3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	2	2	3	2		
33	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2		4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4		
34	4	2	2	3	4	4	5	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2		3	4	2	2	2	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	
35	1	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3		3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
36	4	2	2	2	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	1	2	3	4	4	3	3	3		3	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	4	
37	2	4	4	3	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
38	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4		4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	2	4	3	3	
39	4	2	3	3	4	5	5	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4		2	2	3	4	2	4	5	4	5	5	2	4	4	2	2		
40	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2		2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3		
41	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	3	3		5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	5	1	4		
42	3	1	3	2	2	2	3	4	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1		2	2	3	3	2	2	3	2	5	4	3	3	3	3	1		
43	4	4	4	2	2	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	1	3	3		4	4	3	4	5	4	4	5	4	2	4	3	4	3	4		
44	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1		3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4		
45	2	3	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2		3	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5		5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4		4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	
48	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2		3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	

49	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4		4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	
50	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	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
51	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4		4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	
52	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
53	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5		4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
54	4	2	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2		3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	4	
55	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5		4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	
56	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5		4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
57	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3		4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	
58	4	3	2	4	2	5	4	4	4	4	3	3	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5		3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	
59	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4		4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
60	4	3	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4		4	3	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	3	4	
61	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4		4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	5	
62	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	
63	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3		4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
64	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4		4	3	3	2	3	4	4	5	5	5	3	2	3	2	4	
65	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	1		3	3	3	1	2	4	5	5	5	5	4	5	1	3	4	
66	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3		4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	
67	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	
68	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2		3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	
69	4	3	3	1	1	1	4	3	5	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	3	1	1		4	3	4	4	2	5	5	4	5	4	3	3	2	4	4	
70	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2		3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	
71	4	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2		3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
72	4	3	4	5	2	2	4	4	4	3	4	4	3	5	2	2	4	4	4	5	2	3		4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	2	4	
73	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3		4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	
74	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3		3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	2	4	
75	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3		4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	

76	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4		4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	1	5	3	4		
77	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3		3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4		
78	3	1	1	3	2	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5		
79	3	1	1	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2		3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2		
80	4	3	4	3	4	4	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4		4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5		
81	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5		5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	4	3	4		
82	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4		3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	2	2	4		
83	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5		5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4		
84	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	1	1	3	4	3	1	1	1		1	1	1	3	1	5	5	4	5	5	1	1	1	3	5		
85	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1		3	2	2	1	2	5	4	4	5	5	3	2	2	2	4		
86	4	3	4	3	2	2	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4		5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3		
87	5	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	1		4	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5		
88	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4		4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5		
89	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4		
90	2	2	3	3	3	2	5	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3		3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	2	2	3	2		
91	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2		4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4		
92	4	2	2	3	4	4	5	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2		3	4	2	2	2	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	
93	1	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3		3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4		
94	4	2	2	2	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	1	2	3	4	4	3	3	3		3	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	4	
95	2	4	4	3	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
96	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4		4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	2	4	3	3	3	
97	4	2	3	3	4	5	5	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4		2	2	3	4	2	4	5	4	5	5	2	4	4	2	2	2	
98	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2		2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	
99	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	3	3		5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	5	1	4	4	
100																																								
10	3	1	3	2	2	2	3	4	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1		2	2	3	3	2	2	3	2	5	4	3	3	3	3	1	1	
10	4	4	4	2	2	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	1	3	3		4	4	3	4	5	4	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	



Anexo 04: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Este cuestionario ha sido elaborado para diagnosticar el comportamiento organizacional con el propósito de mejorar el comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa Volcan Compañía Minera S.A.A.

Instrucciones: Los siguientes ítems describen las dimensiones de clima organizacional. Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una "X" la opción de la escala numérica que considera pertinente. Para ello, se sugiere tener en cuenta el significado de los números: 1, totalmente en desacuerdo; 2, en desacuerdo; 3, ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4, de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo. Suplicamos responder con la MÁXIMA seriedad, honestidad y franqueza.

N.º	DIMENSIONES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Procesos Individuales					
1	Los colaboradores del Área poseen bases competitivas tiene conocimiento de sus funciones y el comportamiento ideal al servicio.					
2	Las actividades laborales se desarrollan sin sobrecarga de tareas para prevenir el estrés					
3	Los jefes de área distribuyen las tareas con equidad y en función al cargo que desempeñan para limitar el estrés.					
4	La gerencia informa oportunamente los procedimientos a seguir a los colaboradores para prevenir las improvisaciones y el estrés.					
5	La gerencia tiene establecido una escala de incentivos como motivación hacia el buen trabajador.					
6	El reconocimiento público hacia el buen colaborador es una política formada por la gerencia.					
7	Las decisiones para la buena marcha de la					

	empresa son competencia de la gerencia.					
8	Los que representan las jefaturas en las aéreas tienen autonomía para tomar decisiones ante prudencias recurrentes.					
	Procesos Interpersonales					
9	La comunicación en el área es con fluidez y sin discriminación de antigüedad laboral de cargo					
10	La negociación de conflictos procede sin postergación por la intervención de los jefes de área.					
11	Los grupos de trabajo se constituyen sin discriminación de condición laboral.					
12	Los equipos de trabajo son seleccionados por las jefaturas para lograr resultados en los tiempos establecidos.					
13	Quienes representan las jefaturas en las áreas gozan de aceptación de los subordinados					
14	Los colaboradores se sienten identificados con sus jefes de área pues son empáticos y proactivos.					
	Procesos Organizacionales					
15	Los cambios que se generan en los procedimientos son comunicados oportunamente por la gerencia o los jefes de área.					
16	Los cambios en la organización para el buen servicio son resultado del consenso entre los subordinados y los altos mandos					
17	En la organización se desarrollan actividades integracionistas que los colaboradores participan sin resistencia.					
18	En el día del trabajador y otras actividades festivas los colaboradores se involucran sin excluirse Se interviene oportunamente ante un conflicto					
19	El diseño de la organización permite que los colaboradores ejecuten tareas según el perfil de puesto.					
20	La organización cuenta con un diseño establecido					

	por políticas y reglamentos; dados a conocer al colaborador.					
21	La estructura organizacional de la organización ha permitido posicionar a los colaboradores en cargos según sus habilidades y experiencia.					
22	Si un colaborador evidencia identificación, compromiso y buen desempeño laboral es ascendido en el respeto de la estructura organizacional.					

Anexo 05: Formatos de validación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad	sugerencias
Dimensión: Procesos Individuales					
1	Los colaboradores del Área poseen bases competitivas tiene conocimiento de sus funciones y el comportamiento ideal al servicio.	/	/	/	
2	Las actividades laborales se desarrollan sin sobrecarga de tareas para prevenir el estrés	/	/	/	
3	Los jefes de área distribuyen las tareas con equidad y en función al cargo que desempeñan para limitar el estrés.	/	/	/	
4	La gerencia informa oportunamente los procedimientos a seguir a los colaboradores para prevenir las improvisaciones y el estrés.	/	/	/	
5	La gerencia tiene establecido una escala de incentivos como motivación hacia el buen trabajador.	/	/	/	
6	El reconocimiento público hacia el buen colaborador es una política formada por la gerencia.	/	/	/	
7	Las decisiones para la buena marcha de la empresa son competencia de la gerencia.	/	/	/	
8	Los que representan las jefaturas en las áreas tienen autonomía para tomar decisiones ante prudencias recurrentes.	/	/	/	
Dimensión: Procesos Interpersonales					
9	La comunicación en el área es con fluidez y sin discriminación de antigüedad laboral de cargo	/	/	/	

10	La negociación de conflictos procede sin postergación por la intervención de los jefes de área.	✓	✓	✓		
11	Los grupos de trabajo se constituyen sin discriminación de condición laboral.	✓	✓	✓		
12	Los equipos de trabajo son seleccionados por las jefaturas para lograr resultados en los tiempos establecidos.	✓	✓	✓		
13	Quienes representan las jefaturas en las áreas gozan de aceptación de los subordinados.	✓	✓	✓		
14	Los colaboradores se sienten identificados con sus jefes de área pues son empáticos y proactivos.	✓	✓	✓		
Dimensión: Procesos organizacionales						
15	Los cambios que se generan en los procedimientos son comunicados oportunamente por la gerencia o los jefes de área.	✓	✓	✓		
16	Los cambios en la organización para el buen servicio son resultado del consenso entre los subordinados y los altos mandos.	✓	✓	✓		
17	En la organización se desarrollan actividades integracionistas que los colaboradores participan sin resistencia.	✓	✓	✓		
18	En el día del trabajador y otras actividades festivas los colaboradores se involucran sin excluirse. Se interviene oportunamente ante un conflicto.	✓	✓	✓		
19	El diseño de la organización permite que los colaboradores ejecuten tareas según el perfil de puesto.	✓	✓	✓		
20	La organización cuenta con un diseño establecido por políticas y reglamentos; dados a conocer al colaborador.	✓	✓	✓		

21	La estructura organizacional de la organización ha permitido posicionar a los colaboradores en cargos según sus habilidades y experiencia.	/		/		/	
22	Si un colaborador evidencia identificación, compromiso y buen desempeño laboral es ascendido en el respeto de la estructura organizacional.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** (✓) **Aplicable después de corregir** () **No Aplicable** ()

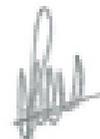
Callao, 20 de setiembre del 2018

Apellido y nombres del juez evaluador: Mg. Mejía Guerrero, Hans

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Hans Mejía Guerrero
Asesor y Consultor en
Evaluación Psicológica

Firma del experto evaluador

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad	sugerencias
Dimensión: Procesos Individuales					
1	Los colaboradores del Área poseen bases competitivas tiene conocimiento de sus funciones y el comportamiento ideal al servicio.	✓	✓	✓	
2	Las actividades laborales se desarrollan sin sobrecarga de tareas para prevenir el estrés.	✓	✓	✓	
3	Los jefes de área distribuyen las tareas con equidad y en función al cargo que desempeñan para limitar el estrés.	✓	✓	✓	
4	La gerencia informa oportunamente los procedimientos a seguir a los colaboradores para prevenir las improvisaciones y el estrés.	✓	✓	✓	
5	La gerencia tiene establecido una escala de incentivos como motivación hacia el buen trabajador.	✓	✓	✓	
6	El reconocimiento público hacia el buen colaborador es una política formada por la gerencia.	✓	✓	✓	
7	Las decisiones para la buena marcha de la empresa son competencia de la gerencia.	✓	✓	✓	
8	Los que representan las jefaturas en las áreas tienen autonomía para tomar decisiones ante prudencias recurrentes.	✓	✓	✓	
Dimensión: Procesos Interpersonales					
9	La comunicación en el área es con fluidez y sin discriminación de antigüedad laboral de cargo.	✓	✓	✓	

10	La negociación de conflictos procede sin postergación por la intervención de los jefes de área.	✓		✓		✓	
11	Los grupos de trabajo se constituyen sin discriminación de condición laboral.	✓		✓		✓	
12	Los equipos de trabajo son seleccionados por las jefaturas para lograr resultados en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓	
13	Quienes representan las jefaturas en las áreas gozan de aceptación de los subordinados	✓		✓		✓	
14	Los colaboradores se sienten identificados con sus jefes de área pues son empáticos y proactivos.	✓		✓		✓	
Dimensión: Procesos organizacionales							
15	Los cambios que se generan en los procedimientos son comunicados oportunamente por la gerencia o los jefes de área.	✓		✓		✓	
16	Los cambios en la organización para el buen servicio son resultado del consenso entre los subordinados y los altos mandos	✓		✓		✓	
17	En la organización se desarrollan actividades integracionistas que los colaboradores participan sin resistencia.	✓		✓		✓	
18	En el día del trabajador y otras actividades festivas los colaboradores se involucran sin excluirse. Se interviene oportunamente ante un conflicto.	✓		✓		✓	
19	El diseño de la organización permite que los colaboradores ejecuten tareas según el perfil de puesto.	✓		✓		✓	
20	La organización cuenta con un diseño establecido por políticas y reglamentos; dados a conocer al colaborador.	✓		✓		✓	

21	La estructura organizacional de la organización ha permitido posicionar a los colaboradores en cargos según sus habilidades y experiencia.	✓		✓		✓	
22	Si un colaborador evidencia identificación, compromiso y buen desempeño laboral es ascendido en el respeto de la estructura organizacional.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Callao, 20 de setiembre del 2018

Apellido y nombres del juez evaluador: Dr. Mori Paredes, Manuel

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto evaluador

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad	sugerencias
Dimensión: Procesos individuales					
1	Los colaboradores del Área poseen bases competitivas tiene conocimiento de sus funciones y el comportamiento ideal al servicio.	✓	✓	✓	
2	Las actividades laborales se desarrollan sin sobrecarga de tareas para prevenir el estrés	✓	✓	✓	
3	Los jefes de área distribuyen las tareas con equidad y en función al cargo que desempeñan para limitar el estrés.	✓	✓	✓	
4	La gerencia informa oportunamente los procedimientos a seguir a los colaboradores para prevenir las improvisaciones y el estrés.	✓	✓	✓	
5	La gerencia tiene establecido una escala de incentivos como motivación hacia el buen trabajador.	✓	✓	✓	
6	El reconocimiento público hacia el buen colaborador es una política formada por la gerencia.	✓	✓	✓	
7	Las decisiones para la buena marcha de la empresa son competencia de la gerencia.	✓	✓	✓	
8	Los que representan las jefaturas en las áreas tienen autonomía para tomar decisiones ante prudencias recurrentes.	✓	✓	✓	
Dimensión: Procesos interpersonales					
9	La comunicación en el área es con fluidez y sin discriminación de antigüedad laboral de cargo	✓	✓	✓	

10	La negociación de conflictos procede sin postergación por la intervención de los jefes de área.	✓		✓		✓	
11	Los grupos de trabajo se constituyen sin discriminación de condición laboral.	✓		✓		✓	
12	Los equipos de trabajo son seleccionados por las jefaturas para lograr resultados en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓	
13	Quiénes representan las jefaturas en las áreas gozan de aceptación de los subordinados.	✓		✓		✓	
14	Los colaboradores se sienten identificados con sus jefes de área pues son empáticos y proactivos.	✓		✓		✓	
Dimensión: Procesos organizacionales							
15	Los cambios que se generan en los procedimientos son comunicados oportunamente por la gerencia o los jefes de área.	✓		✓		✓	
16	Los cambios en la organización para el buen servicio son resultado del consenso entre los subordinados y los altos mandos.	✓		✓		✓	
17	En la organización se desarrollan actividades integracionistas que los colaboradores participan sin resistencia.	✓		✓		✓	
18	En el día del trabajador y otras actividades festivas los colaboradores se involucran sin excluirse. Se interviene oportunamente ante un conflicto.	✓		✓		✓	
19	El diseño de la organización permite que los colaboradores ejecuten tareas según el perfil de puesto.	✓		✓		✓	
20	La organización cuenta con un diseño establecido por políticas y reglamentos, dados a conocer al colaborador.	✓		✓		✓	

21	La estructura organizacional de la organización ha permitido posicionar a los colaboradores en cargos según sus habilidades y experiencia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Si un colaborador evidencia identificación, compromiso y buen desempeño laboral es ascendido en el respeto de la estructura organizacional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Callao, 20 de setiembre del 2018

Apellido y nombres del juez evaluador: Dr. Dios Zarate, Luis Enrique

Perfinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto evaluador

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL / RANGO
Procesos individuales	Capacidades limitadas de respuesta	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8		
	Necesidades individuales		Totalmente en desacuerdo (1)	Muy débil (22-44)
	Percepción y evaluación			
	Socialización		En desacuerdo (2)	Débil (45- 66)
	Pensamiento al futuro			
	Reacción emocional		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Fuerte (67-88)
	Pensamiento y elección			
	Autonomía		De acuerdo (4)	Muy fuerte (89- 110)
Procesos interpersonales	Grupo de mando	9, 10, 11, 12, 13, 14		
	Grupo de tareas		Totalmente de acuerdo (5)	
	Grupos temporales			
	Grupos de interés			
	Grupos de amistad			
	Comportamiento grupal			
Procesos organizacionales	Salario y prestaciones	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22		
	Capacitación y aprendizaje			
	Seguridad y empleo			
	Ambiente laboral			
	Oportunidad de ascenso			
	Participación en decisiones			
	Valor agregado			
	Retribución de conocimiento			

CUESTIONARIO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Este cuestionario ha sido elaborado para diagnosticar las relaciones interpersonales, con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales en los trabajadores de la empresa Volcan Compañía Minera S.A.A.

Instrucciones: Los siguientes ítems describen las dimensiones de las relaciones interpersonales. Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una "X" la opción que usted considera. 1, totalmente en desacuerdo; 2, en desacuerdo; 3, ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4, en acuerdo y 5, totalmente de acuerdo.

DIMENSIONES DE RELACIONES INTERPERSONALES		1	2	3	4	5
	Habilidades comunicativas					
1	Considero que la comunicación es asertiva					
2	Considero que la comunicación es empática					
3	Existe una apertura de escucha entre los trabajadores					
4	La comunicación es horizontal entre los trabajadores					
5	Se comunica oportunamente los cambios y logros					
	Compromiso organizacional					
6	Estoy comprometido con la labor que desempeño					
7	Considero que estoy comprometido con el trabajo en equipo					
8	Participo en las diferentes actividades programadas					
9	Cumplo con los roles y funciones designados					
10	Me identifico con las actividades de la empresa					
	Estilos de liderazgo					

11	Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora					
12	Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo					
13	Considero que existe democracia en las decisiones					
14	Considero que existe mucha permisividad en las decisiones.					
15	Comunico a los demás mis ideas innovadoras					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE: RELACIONES INTERPERSONALES

N°	Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad	sugerencias
Dimensión: Habilidades comunicativas					
1	Considero que la comunicación es asertiva	✓	✓	✓	
2	Considero que la comunicación es empática	✓	✓	✓	
3	Existe una apertura de escucha entre los trabajadores	✓	✓	✓	
4	La comunicación es horizontal entre los trabajadores	✓	✓	✓	
5	Se comunica oportunamente los cambios y logros	✓	✓	✓	
Dimensión: Compromiso organizacional					
6	Estoy comprometido con la labor que desempeño	✓	✓	✓	
7	Considero que estoy comprometido con el trabajo en equipo	✓	✓	✓	
8	Participo en las diferentes actividades programadas	✓	✓	✓	
9	Cumplo con los roles y funciones designados	✓	✓	✓	
10	Me identifico con las actividades de la empresa	✓	✓	✓	
Dimensión: Estilos de liderazgo					
11	Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora	✓	✓	✓	
12	Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo	✓	✓	✓	

13	Considero que existe democracia en las decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Considero que existe mucha permisividad en las decisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Comunico a los demás mis ideas innovadoras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Callao, 20 de setiembre del 2018

Apellido y nombres del juez evaluador: Dr. Dios Zarate, Luis Enrique

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto evaluador

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE: RELACIONES INTERPERSONALES

N°	Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad	sugerencias
Dimensión: Habilidades comunicativas					
1	Considero que la comunicación es asertiva	/	/	/	
2	Considero que la comunicación es empática	/	/	/	
3	Existe una apertura de escucha entre los trabajadores	/	/	/	
4	La comunicación es horizontal entre los trabajadores	/	/	/	
5	Se comunica oportunamente los cambios y logros	/	/	/	
Dimensión: Compromiso organizacional					
6	Estoy comprometido con la labor que desempeño	/	/	/	
7	Considero que estoy comprometido con el trabajo en equipo	/	/	/	
8	Participo en las diferentes actividades programadas	/	/	/	
9	Cumplo con los roles y funciones designados	/	/	/	
10	Me identifico con las actividades de la empresa	/	/	/	
Dimensión: Estilos de liderazgo					

11	Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora	/	/	/	
12	Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo	/	/	/	
13	Considero que existe democracia en las decisiones	/	/	/	
14	Considero que existe mucha permisividad en las decisiones.	/	/	/	
15	Comunico a los demás mis ideas innovadoras	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Callao, 20 de setiembre del 2018

Apellido y nombres del juez evaluador: Mg. Mejía Guerrero, Hans

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Hans Mejía Guerrero
 Profesor y Consultor en
 Políticas Públicas

Firma del experto evaluador

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE: RELACIONES INTERPERSONALES

Nº	Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad	sugerencias
Dimensión: Habilidades comunicativas					
1	Considero que la comunicación es asertiva	✓	✓	✓	
2	Considero que la comunicación es empática	✓	✓	✓	
3	Existe una apertura de escucha entre los trabajadores	✓	✓	✓	
4	La comunicación es horizontal entre los trabajadores	✓	✓	✓	
5	Se comunica oportunamente los cambios y logros	✓	✓	✓	
Dimensión: Compromiso organizacional					
6	Estoy comprometido con la labor que desempeño	✓	✓	✓	
7	Considero que estoy comprometido con el trabajo en equipo	✓	✓	✓	
8	Participo en las diferentes actividades programadas	✓	✓	✓	
9	Cumplo con los roles y funciones designados	✓	✓	✓	
10	Me identifico con las actividades de la empresa	✓	✓	✓	
Dimensión: Estilos de liderazgo					
11	Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora	✓	✓	✓	
12	Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo	✓	✓	✓	

13	Considero que existe democracia en las decisiones	✓		✓		✓	
14	Considero que existe mucha permisividad en las decisiones.	✓		✓		✓	
15	Comunico a los demás mis ideas innovadoras	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Callao, 20 de setiembre del 2018

Apellido y nombres del juez evaluador: Dr. Mori Paredes, Manuel

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto evaluador

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE
RELACIONES INTERPERSONALES**

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL / RANGO
Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva	1, 2, 3, 4, 5	Totalmente en desacuerdo (1)	Muy débil (15-30)
	Comunicación empática			
	Apertura de escucha			
Compromiso organizacional	Compromiso con la labor	6, 7, 8, 9, 10	En desacuerdo (2)	Débil (31- 45)
	Compromiso colectivo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
Estilos de liderazgo	Autoritarismo	11, 12, 13, 14, 15	De acuerdo (4)	Fuerte (46-60)
	Democracia		Totalmente de acuerdo (5)	
	Permisividad		Muy fuerte (61- 75)	

Anexo 06: Impresión de resultados

PEREA.BASE DE DATOS.AEDI 11OCT.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
V1	Número	8	0	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
D1V1	Número	8	0	PROCESOS INDIVIDUALES	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
D2V1	Número	8	0	PROCESOS INTERPERSONALES	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
D3V1	Número	8	0	PROCESOS ORGANIZACIONALES	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
V2	Número	8	0	RELACIONES INTERPERSONALES	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
D1V2	Número	8	0	HABILIDADES COMUNICATIVAS	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
D2V2	Número	8	0	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
D3V2	Número	8	0	ESTILOS DE LIDERAZGO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
SUMA1	Número	5	0	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Agrupada)	{1, Muy deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
SUMA2	Número	5	0	PROCESOS INDIVIDUALES (Agrupada)	{1, Muy deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
SUMA3	Número	5	0	PROCESOS INTERPERSONALES (Agrupada)	{1, Muy deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
SUMA4	Número	5	0	PROCESOS ORGANIZACIONALES (Agrupada)	{1, Muy deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
SUMA5	Número	5	0	RELACIONES INTERPERSONALES (Agrupada)	{1, Muy deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
SUMA6	Número	5	0	HABILIDADES COMUNICATIVAS (Agrupada)	{1, Muy deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
SUMA7	Número	5	0	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (Agrupada)	{1, Muy deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
SUMA8	Número	5	0	ESTILOS DE LIDERAZGO (Agrupada)	{1, Muy deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
V1	Número	8	0	Comportamiento organizacional	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
Vd	Número	8	0	Relaciones interpersonales	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
D1	Número	8	0	Habilidades comunicativas	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
D2	Número	8	0	Compromiso organizacional	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
D3	Número	8	0	Estilos de liderazgo	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22										
23										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Eliminar Cambiar Nueva Propiedades

Resultado_Silvia Perea.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Inserir Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

REGISTRADO

REGISTRO

FRECUENCIAS

TÍTULO

NOTAS

ESTADÍSTICOS

Tabla de frecuencias

TÍTULO

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

PROCESOS ORGANIZACIONALES

PROCESOS ORGANIZACIONALES

RELACIONES INTERPERSONALES

HABILIDADES ORGANIZACIONALES

COMPRONHABILIDADES ORGANIZACIONALES

ESTILOS ORGANIZACIONALES

Gráfico de barras

TÍTULO

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

PROCESOS ORGANIZACIONALES

PROCESOS ORGANIZACIONALES

PROCESOS ORGANIZACIONALES

RELACIONES INTERPERSONALES

HABILIDADES ORGANIZACIONALES

COMPRONHABILIDADES ORGANIZACIONALES

ESTILOS ORGANIZACIONALES

REGISTRO

CORRELACIONES

CORRELACIONES

/VARIABLES=V1 V2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

[ConjuntoDatos1] C:\Users\USUARIO\Desktop\TRABAJOS\OCTUBRE\Silvia Perea\Estadistico\PEREA.BASE DE DATOS.AEDI l1OCT.sav

		COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 116	,814** ,000 116
RELACIONES INTERPERSONALES	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,814** ,000 116	1 116

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Resultado_Silvia Perea.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Desplazamiento sincrónico

Resultados de la salida:

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=V1 DIV2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones

	COMPORTAM IENTO ORGANIZACI ONAL	HABILIDADE S COMUNICATI VAS
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 ,823** 116
HABILIDADES COMUNICATIVAS	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,823** ,000 116

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Resultado_Silvia Perea.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

CORRELATIONS
 /VARIABLES=V1 D3V2
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

Correlaciones			
	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	ESTILOS DE LIDERAZGO	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,648** ,000 116	1 116
ESTILOS DE LIDERAZGO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,648** ,000 116	1 116

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

Notas
 Registro
 Correlaciones
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones
 Notas
 Registro
 Correlaciones
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones
 Título
 Notas
 Correlaciones

Efectúe una doble pulsación para editar Tabla dinámica

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 6,83, W: 13,55 cm

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 12 de 18
--	---	---

Yo, **Hans Mejía Guerrero**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Sede Callao, revisor de la tesis titulada:

"El compromiso organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la Empresa Volcan Compañía Minera SAA, Lima 2018", del (de la) estudiante **Perea Grandez Silvia**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **17 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Callao, 20 de diciembre de 2018



 Mg. Hans Mejía Guerrero
 DNI: 40720573

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-FR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo **PEREA GRANDEZ SILVIA**, identificado con DNI N° **01047024**, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**El comportamiento organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la Empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. Lima, 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



PEREA GRANDEZ SILVIA

DNI: **01047024**

FECHA: **11 de Mayo del 2019**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

feedback studio SILVIA PEREA PEREA INFORME DE TESIS VF

6 de 18 >

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	3 %
2	repositorio.uca.edu.pe	Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universidad...	Tabla de Internet	1 %
4	thebfr.com	Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.unsa.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
6	documents.mx	Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida...	Tabla de Internet	1 %
8	aprendeeo.com	Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.espan.edu...	Fuente de Internet	<1 %
10	core.ac.uk	Fuente de Internet	<1 %
11	Entregado a Universida...	Tabla de Internet	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“El comportamiento organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la Empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. Lima, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Perca Grandez, Silvia

Página: 1 de 73 Número de palabras: 14156

Text-only Report Turnitin Classic High Resolution



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Perea Grandez Silvia

INFORME TÍTULADO:

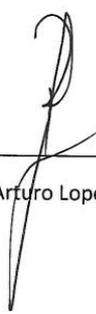
El comportamiento organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la Empresa
Volcan Compañía Minera S.A.A. Lima, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 17 Diecisiete


Mg. Rafael Arturo Lopez Landauro

