



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

**Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa
SEPROIN E.I.R.L Rímac, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Bonifacio Bonifacio, Kathy Lizzet (ORCID: 0000-0002-1661-9081)

Delgado Santos, Helen Scheyla (ORCID: 0000-0001-5801-362X)

ASESOR:

Dr. García Yovera Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Con todo nuestro cariño y amor para nuestros padres, ya que nos apoyaron en este largo camino, apoyándonos y entregándonos su entera confianza para culminar con éxito nuestra carrera profesional.

Agradecimiento

A Dios, por ser la fuente de energía más poderosa que existe, dándonos sabiduría para afrontar cada obstáculo que se nos presenta.

A nuestros padres, a quienes sacrificaron mucho por dejarnos una gran herramienta en la vida que es nuestra carrera profesional.

Y a mis bellas hijas quienes son la razón por la cual me motiva a seguir adelante.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	29

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1: relaciones interpersonales	12
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable 2: rendimiento laboral	12
Tabla 3 Tabla cruzada para la dimensión inclusión y la variable rendimiento laboral.	15
Tabla 4 Tabla cruzada para la dimensión control y la variable rendimiento laboral.	16
Tabla 5 Tabla cruzada para la dimensión afecto y la variable rendimiento laboral.	17
Tabla 6 Tabla cruzada para las variables relaciones interpersonales y rendimiento laboral.	18

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. Teóricamente la variable relaciones interpersonales se sustentó en los aportes teóricos de Ochoa, Santos y Carvalho (2019) mientras que la variable rendimiento laboral se basó en los postulados propuestos por Morgan (2015). La investigación fue de tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo – correlacional, con diseño no experimental, transversal. Para recolectar los datos de la variable relaciones interpersonales se estructuró un cuestionario de 12 interrogantes y para la variable rendimiento laboral un cuestionario que también contó con 12 interrogantes, ambos instrumentos elaborados de acuerdo a la Escala de Likert y validados mediante el juicio de expertos. El valor de la Sig. Bilateral =0.00 aprobó la hipótesis alterna, comprobando que existe relación entre las variables y rechazó la hipótesis nula. Así también, el coeficiente de Spearman que se observó con el valor de 0,770, demostró que existe una relación positiva entre las dos variables. Se concluyó que la referida relación es directamente proporcional, de manera que si se logran optimizar las relaciones interpersonales en la referida empresa se elevaría el rendimiento laboral.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, rendimiento laboral, inclusión, control, afecto

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between interpersonal relationships and job performance in the company SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. Theoretically, the interpersonal relationships variable was based on the theoretical contributions of Ochoa, Santos and Carvalho (2019) while the work performance variable was based on the postulates proposed by Morgan (2015). The research was of an applied type, the quantitative approach, the descriptive-correlational level, with a non-experimental, cross-sectional design. To collect the data for the interpersonal relationships variable, a 12-question questionnaire was structured and for the job performance variable, a questionnaire that also had 12 questions, both instruments prepared according to the Likert Scale and validated through expert judgment. The value of the Bilateral Sig. = 0.00 approved the alternative hypothesis, verifying that there is a relationship between the variables and rejecting the null hypothesis. Likewise, the Spearman coefficient that was observed with the value of 0.770, showed that there is a positive relationship between the two variables. It was concluded that the aforementioned relationship is directly proportional, so that if interpersonal relationships are optimized in the aforementioned company, work performance would increase.

Keywords: interpersonal relationships, job performance, inclusion, control, affection

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a cifras proporcionadas por el Banco Mundial de la Salud, hacia 2020 se registra un aproximado de 3,387 mil millones de personas que conforman la población económicamente activa en el mundo y que se constituyen no solo en la fuerza laboral de toda organización, sino en su recurso más valioso. (Banco Mundial, 2021) De ahí la relevancia de establecer acciones orientadas a promover las sanas relaciones interpersonales dentro de los espacios laborales (Lemma, 2019), a fin de motivar a los trabajadores a sentirse identificados y motivados con la institución y, por ende, optimizar su rendimiento laboral, situación que aún no se ha conseguido desarrollar de forma homogénea en el ámbito empresarial.

En América Latina, se han reportado 291 mil millones de seres humanos dentro la población activa durante el año 2020 (Banco Mundial, 2021), fuerza laboral que se constituye en el capital activo de toda empresa y que exige tomar acciones orientadas a cuidar su bienestar y, en esa medida, las relaciones interpersonales se convierte en un factor relevante para la organización (Ramos *et al.*, 2019), pues de ello también depende la productividad y el logro de los objetivos organizacionales.

Con respecto al Perú, el Banco Mundial (2021) registra una data oficial de 16 mil millones de personas dentro de la población económicamente activa, sin embargo, existen diversos desafíos que se tienen que asumir debido a la precariedad laboral, escasos programas de capacitación laboral a nivel de las organizaciones, desprotección, informalidad, clima organizacional deficiente, entre otros aspectos que muchas veces decantan en estrés (Trivellas *et al.*, 2015), perjudicando las relaciones interpersonales y, con ello, en el adecuado rendimiento laboral.

A nivel local, también se ha detectado una situación similar en la empresa SEPROIN E.I.R.L. dedicada al rubro de la fabricación, comercialización y distribución de artículos de seguridad industrial a nivel nacional. Según las observaciones realizadas se han identificado las siguientes problemáticas: deficiencias en cuanto al trabajo en equipo, problemas entre colaboradores del área de producción, la comunicación entre jefes y colaboradores no es idónea, existe poca capacidad de liderazgo por parte de los altos mandos ocasionando diferencias

entre jefes y personal de trabajo, lo que provoca el retraso en el área productiva y a su vez perjudica la rentabilidad de la empresa.

De persistir esta realidad, no solo se puede afectar el sistema productivo de la empresa, sino el bienestar y la salud física, mental y psicológica de sus trabajadores, parte fundamental para el desarrollo de toda organización, conllevando a desarrollar relaciones interpersonales poco adecuadas y mermando su rendimiento laboral. Desde esa perspectiva, se considera pertinente desarrollar esta investigación de tipo aplicada, con diseño correlacional no experimental, con el objetivo de determinar cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021.

La pregunta que guía esta investigación se ha formulado de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021? Así también, se han formulado las siguientes preguntas específicas: a) ¿Cuál es la relación entre la inclusión y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021? b) ¿Cuál es la relación entre el control y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021? c) ¿Cuál es la relación entre el afecto y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021?

Así también, es relevante mencionar que el valor teórico de esta investigación se justifica por la contribución que encierra para enriquecer los conocimientos respecto a las variables de estudio con base en la teoría de las necesidades personales de William Schutz para la variable relaciones interpersonales y a los postulados de Idalberto Chiavenato respecto a la variable rendimiento laboral, fundamentos que se constituyen en las bases teóricas de esta investigación. Con respecto a la justificación práctica, es necesario mencionar que los resultados obtenidos contribuirán a la toma de decisiones dentro de la empresa SEPROIN E.I.R.L., a fin de mejorar el nivel de las relaciones interpersonales, coadyuvando así a lograr mejores condiciones de trabajo y optimizar el rendimiento laboral. Desde el punto de vista metodológico, se rescata como principal aporte la elaboración de instrumentos para el recojo de datos, debidamente fundamentados en la teoría correspondiente a cada variable de estudio, tornándose en un referente para aquellas investigaciones que se desplieguen en este mismo rubro.

En cuanto a las limitaciones del estudio, no se puede dejar de lado el contexto que se vive actualmente debido a la pandemia, situación que complica reunir a los integrantes de la muestra de estudio en un solo lugar y en un momento único, panorama que ha exigido establecer nuevas estrategias para el recojo de datos. Así también, se puede mencionar el periodo destinado al estudio que aquí se realiza, factor que limita una mayor profundización en la problemática que se aborda.

Es importante señalar aquí que el objetivo general de la investigación se ha centrado en determinar cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. En esta línea, los objetivos específicos son: a) Determinar cuál es la relación entre la inclusión y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. b) Determinar cuál es la relación entre el control y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. c) Determinar cuál es la relación entre el afecto y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021.

Con respecto a la hipótesis general se estableció que existe relación positiva y significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021, mientras que la hipótesis nula establece que no existe relación positiva y significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. Por su parte, las hipótesis específicas postulan que: a) Existe relación positiva y significativa entre la inclusión y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. b) Existe relación positiva y significativa entre el control y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. c) Existe relación positiva y significativa entre el afecto y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, se ha considerado pertinente incluir el estudio realizado por Cepeda (2020), Ecuador, bajo el título de “Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo” y que tuvo como objetivo determinar la relevancia de la relación entre las dos variables. Para ello, empleó la investigación bibliográfica y también la de campo. En la investigación participaron 61 personas, a quienes se les pidió aplicar un cuestionario de acuerdo a la técnica de la encuesta que se escogió para este trabajo investigativo. Los resultados evidenciaron la necesidad de elaborar una guía que permitiera mejorar las relaciones interpersonales dentro de la organización, factor que se considera de suma relevancia pues afectan el rendimiento laboral de los funcionarios.

Junco (2020) en su trabajo de investigación titulado “Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo”, Ecuador, tuvo el objetivo de establecer el grado de influencia entre relaciones interpersonales y desempeño laboral. El enfoque fue cuantitativo, diseño descriptivo y correlacional, en cuanto al método se encontró que fue deductivo. Se contó con la participación de 104 miembros del personal de enfermería del referido nosocomio. El instrumento empleado fue el cuestionario, cuya aplicación permitió obtener un coeficiente de correlación que alcanzó 0.856 y con ello comprobar la relación entre las dos variables.

León y Montero (2019) realizaron la investigación “Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral”, Ecuador, con el objetivo de determinar la relación entre las dos variables de investigación. La investigación fue documental y descriptiva. En el estudio participaron los trabajadores de la empresa, a quienes se les aplicó las técnicas de la encuesta y la entrevista. Se concluyó que existe correlación negativa entre las dos variables, situación que condiciona el rendimiento de los colaboradores de la empresa y permite establecer la necesidad de realizar acciones que conlleven a mejorar las relaciones interpersonales, a fin de optimizar el clima dentro de la organización y generar mejoras en el rendimiento de cada trabajador.

Pazmiño, (2017) desarrolló su investigación con el título “Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los colaboradores de Automotores Cumandá del Cantón Ambato, de la Provincia de Tungurahua”, Ecuador, con el objetivo de establecer la relación entre las dos variables de estudio. La investigación tuvo un enfoque mixto, con diseño exploratorio, descriptivo y correlacional. La población estuvo integrada por 35 trabajadores de la referida institución. El instrumento aplicado fue el cuestionario y los datos recogidos permitieron concluir que sí existe relación entre las dos variables de estudio, con un valor del chi cuadrado de 23,59.

Lemma (2019) en su artículo titulado “Los efectos de las relaciones interpersonales en el trabajo de los empleados. Satisfacción: el caso del Departamento de Educación de la ciudad de Hawassa Administración”, Etiopía, tuvo como objetivo investigar los efectos de la relación interpersonal en las labores que desarrollan los trabajadores. La investigación fue cuantitativa y correlacional. La muestra fue de 61 trabajadores y el instrumento utilizado fue el Modelo de Educación Estructural. Los hallazgos permitieron evidencia que el ambiente laboral amigable y la inclusión tienen un rol preponderante en las relaciones interpersonales de los colaboradores. Así también se demostró que existe un efecto directo de la variable relaciones interpersonales en la satisfacción de los trabajadores y en su rendimiento laboral.

A nivel nacional, se ha considerado pertinente mencionar la investigación realizada por Huamanquispe (2018) con el título “Relaciones Interpersonales y su influencia en el desempeño docente, en la I.E. 50723 “Cecilia Túpac Amaru”, Santiago, Cusco”, tuvo como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño educacional. La muestra fue 53 personas, entre docentes y estudiantes. El instrumento aplicado fue el cuestionario y los resultados obtenidos mediante su aplicación permitieron determinar que existe un nivel de relación media positiva entre las dos variables de estudio, así también se encontró relación media positiva entre las dimensiones motivación, confianza y participación en el rendimiento docente.

Ochoa (2017) realizó la investigación titulada “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo,

Junín, Huancayo 2017”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre las dos variables. Para ello, utilizó la investigación básica, con nivel correlacional y de diseño descriptivo transversal, no experimental. En este trabajo participaron 52 personas, a quienes se les aplicó el cuestionario, instrumento empleado como herramienta en esta investigación. Se pudo concluir que existe correlación entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral con un $r=,744^{**}$ y un nivel de significancia de 0,000.

Gómez (2017) en su investigación titulada “Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016”, con el objetivo de determinar la relación existente entre ambas variables. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transeccional, de tipo básica. Se contó con la participación de una muestra de 33 trabajadores y el instrumento aplicado fue el cuestionario bajo la técnica de la encuesta. Se encontró que existe correlación entre relaciones interpersonales y rendimiento laboral con un coeficiente de 0.722 y un valor de significancia de .000.

A nivel local, se pueden citar la tesis realizar por Huancas (2021) con el título “Los factores del desempeño Laboral que mejoran el rendimiento laboral en el bibliotecólogo: Revisión de la literatura” y que tuvo como objetivo realizar una descripción y análisis de la literatura respecto a las variables de estudio. El diseño de esta investigación fue la revisión sistemática, con alcance descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 74 artículos, 51,2% procedentes de la Web of Science, el 29,2% de Redalyc y Dialnet y el 19,5% de Scielo. Los resultados permitieron concluir que existe relación entre las dos variables de estudio.

Salazar (2017) en su estudio titulado “Relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral de Reniec del Callao – 2017”, tuvo como objetivo determinar la asociación entre las dos variables de estudio. La investigación fue cuantitativa, correlacional, con diseño transversal no experimental. Se contó con la participación de 29 trabajadores de la referida dependencia gubernamental. El instrumento empleado fue el cuestionario para medir ambas variables de estudio. Se concluyó que existe una correlación de ,947”

entre relaciones interpersonales y desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0.05 ($p=0.003$), siendo relevante las dimensiones de control y comunicación.

Con respecto a las bases teóricas que sustentan las variables de investigación aquí propuestas, conviene iniciar señalando las definiciones de la variable relaciones interpersonales, término que según Van Staden *et al.* (2020) consiste en las relaciones que se generan entre las personas que participan en los diversos procesos y actividades dentro de la cadena de suministro de una organización. Por su parte, Pereira *et al.*, (2019) definió las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral como aquellas condiciones que se suscitan entre las personas con el fin de optimizar el vínculo personal entre los miembros del equipo de manera ética y respetuosa.

Otra definición es la que establecen Oliveira *et al.* (2019) quienes señalan que las relaciones interpersonales son habilidades sociales que implican comunicación, resolución de problemas, cooperación, empatía y asertividad para apoyar la interacción, las cuales son sumamente solicitadas en el ámbito empresarial (Kokoc & Ersoz, 2020). En esta misma línea, Dos Santos *et al.* (2016) la definieron como el conjunto de elementos que incluyen la consideración positiva incondicional, el respeto, la aceptación y el aprecio ante cualquier expresión de sentimiento.

Cabe mencionar aquí la importancia de la relaciones interpersonales, pues de acuerdo a Moreno y Pérez (2018) son una parte esencial en la vida social del ser humano, aspecto que repercute de forma directa en su desarrollo y evolución. Más aún si se toma en cuenta lo que señalan Ramírez y Soto (2021), quienes mencionan que las relaciones interpersonales involucran un proceso de interacción entre conocimientos, sentimiento y emociones, abarcando las diferentes condiciones del ser humano, que al mismo tiempo, se enlazan con la de otras personas que se desenvuelven en su mismo entorno.

Sin embargo, de acuerdo a Rincón (2019) este mundo global en el cual se desenvuelve el ser humano presenta una serie de barreras o dificultades como el estrés, la autoestima, las tensiones, la desmotivación, entre otras que han ido deteriorando esta capacidad para establecer relaciones interpersonales que conlleven a la persona a interactuar con su entorno de forma adecuada, situación

a la que se denomina “el nuevo malestar en la cultura”. No es extraño entonces comprender la necesidad de ir analizando esta problemática en un entorno tan heterogéneo como las organizaciones, en la que confluyen tantas personas con diferentes maneras de ser y en donde la comunicación se convierte en el vehículo para poder integrar, a partir del entendimiento del ser humano y de sus relaciones en sociedad. (Sáez & Vallejos, 2017)

En ese sentido, Franco et al. (2018) señalaron que existen tres tipos de relaciones interpersonales: familiares, de amistad o trabajo y amorosas, situaciones que generan una permanente interacción entre los integrantes dentro de un determinado contexto. En esta misma línea, de acuerdo a Ochoa et al. (2017) las relaciones interpersonales tienen su base teórica en la teoría tridimensional de Schut en función a tres dimensiones: inclusión, afecto y control que se han acogido como parte de esta investigación. La dimensión inclusión es definida como la necesidad que tiene el trabajador de sentir que es incluido y aceptado dentro del grupo de trabajo; la dimensión afecto es el deseo que tiene la persona por sentir que es valorado dentro de su equipo de trabajo; mientras que la dimensión control es definida como la sensación que experimenta una persona de sentir que es responsable por todo aquello que forma parte de su equipo de trabajo. (Ochoa et al., 2017)

Por su parte, Schnell y Hammer (2017) señalaron que la inclusión es definida como el nivel de contacto y el protagonismo que una persona desea alcanzar dentro de la organización, mientras que el control lo concibe como el grado de dominio o de poder que un ser humano pretende conseguir. Con respecto al afecto, lo definen como el nivel de cercanía que la persona quiere alcanzar. Para Gaur (2019) la inclusión se define como la prioridad de un individuo de formar parte de un grupo o de incluir a alguien en su entorno; el afecto es concebido como la necesidad de amor, cercanía e intimidad, mientras que el control se entiende como el deseo de dominio de una determinada situación.

Respecto a las definiciones de la variable rendimiento laboral, se puede mencionar la que proponen Eliyana & Ma´arif (2019) quienes refieren que es la capacidad que tiene el trabajador para desempeñar actividades que contribuyan con el desarrollo organizacional. Mientras que Trivellas et al. (2015) señalaron que

este término está referido a todos aquellos comportamientos que se encuentran estrechamente relacionados con la producción de bienes y servicios, situación que muestra la relevancia de lograr que este realmente sea eficaz y eficiente, pues de esta manera se podrán alcanzar los objetivos establecidos dentro de una empresa u organización. Por su parte, Ramos et al. (2019) señalaron que el rendimiento laboral es un conjunto de trabajos que incluyen tres dimensiones centrales: desempeño de tareas, contextual y comportamiento laboral, aspectos que es importante tomar en cuenta para propiciar que se articulen de manera adecuada y obtener mejores resultados.

Con respecto a la importancia del rendimiento laboral, Jyoti y Sharma (2017) rescatan el valor de los recursos humanos como activos intangibles de suma valía dentro de una organización, aunque sus requerimientos sean difíciles de entender, debido a diversos factores inherentes a la complejidad de sus operaciones. También es relevante, pues del buen rendimiento depende la productividad, rentabilidad y sostenibilidad de cualquier organización. Una de las barreras que se pueden presentar para lograrlo es que los trabajadores no se sientan bien tratados e insatisfechos con la labor que desempeñan dentro de la organización y mermar su rendimiento laboral (Shu et al., 2018) otros aspectos que dificultan el buen rendimiento es la falta de capacitación (Mardones & Sépúlveda) y el insuficiente involucramiento del personal con la organización. (Tuan, 2019)

De acuerdo a Chi y Wang (2018) existen dos niveles de rendimiento, alto o bajo y ello va a depender de lo que observan en el entorno en el cual desempeñan sus labores, de ahí van aprendiendo a regularse y expresarse de manera adecuada mediante diversos procesos de socialización que le permiten optimizar su rendimiento laboral. En esta misma línea Chong y Cozzubo (2019) sostienen que la existencia de niveles altos de protección de los trabajadores pueden ser más beneficiosos en términos de productividad y crecimiento. Estos considerandos también se sustentan en las bases teóricas propuestas por (Van Gelderen *et al.* 2017) quienes, basándose en la teoría de la conservación de recursos la cual señala que las tensiones en el trabajo son predictivas del esfuerzo emocional que realiza la persona y ello reducen en un bajo rendimiento laboral, aseveraciones con las que Ward, McMurray y Sutcliffe (2018) concuerdan plenamente, pues

consideran que la teoría de las emociones se constituyen en una base relevante en el rendimiento laboral.

Con esta base se establecieron tres dimensiones, la dimensión calidad laboral que se define como la capacidad de una organización para dar respuesta a las necesidades de los trabajadores para lograr su satisfacción y con ello el logro de objetivos; dimensión trabajo en equipo definido como un proceso activo y socializado que se orienta a promover el trabajo colectivo; dimensión eficacia y eficiencia laboral es definida como el logro de cada uno de los objetivos establecidos en la organización y la forma de hacer uso de los recursos de la forma más pertinente. (Chiavenato, 2019) Por su parte, Pereira et al., (2018) señala que la calidad laboral se define como el nivel de compromiso que asume un trabajador y que se convierte en un mediador de la productividad asociado directamente con la satisfacción que siente. Mientras que Malak (2017) señaló que la calidad laboral es un predictor de la salud ocupacional dentro de la organización.

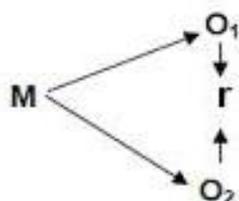
Con respecto al trabajo en equipo, lo define como la identificación e implicación afectiva de las personas con un determinado grupo de trabajo. (Puente, 2018) En esta misma línea, Mustafa *et al.* (2017) señaló que esta dimensión es definida como la interacción de una persona con otros miembros de la organización para la realización de un trabajo cooperativo orientado a alcanzar metas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada pues se busca resolver los problemas identificados, utilizando teorías existentes con el fin de poder aplicarlas para el desarrollo en beneficio de la empresa que investigamos. El enfoque es cuantitativo, pues se empleó el análisis estadístico y las mediciones numéricas para recoger los datos y comprobar las hipótesis propuestas. (Hernández *et al.*, 2014) Con respecto al diseño, el estudio es descriptivo pues se han identificado características inherentes a la problemática de investigación, con la finalidad de medirlas y detallar sus propiedades en el contexto de estudio que, para este caso, es la empresa SEPROIN E.I.R.L. (Hernández & Mendoza, 2018)

También se siguió el diseño no experimental ya que las variables no sufrieron manipulación alguna y es transversal porque fueron trabajadas en un momento único. Es correlacional porque se buscó establecer las relaciones existentes entre las dos variables de estudio (Hernández *et al.*, 2014), acción que se grafica del siguiente modo:



Donde:

M: Representa la muestra de estudio

V1: Relaciones interpersonales

V2: Rendimiento laboral

r: Relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 relaciones interpersonales: permanente interacción que se suscita entre todos los integrantes que la componen, durante la realización de una multiplicidad de procesos orientados hacia el logro de un determinado fin. (Ochoa *et al.*, 2017)

Variable 2 rendimiento laboral: herramienta que permite medir las competencias individuales de los trabajadores, identificando los ámbitos asociados a la mejora continua para alcanzar los objetivos de una determinada empresa. (Chiavenato, 2009 citado en Morgan *et al.*, 2015)

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: relaciones interpersonales

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	
Relaciones interpersonales	Permanente interacción que se suscita entre todos los integrantes que la componen, durante la realización de una multiplicidad de procesos orientados hacia el logro de un determinado fin. (Ochoa <i>et al.</i> , 2017)	Permanente interacción que se suscita entre todos los integrantes que la componen, durante la realización de una multiplicidad de procesos orientados hacia el logro de un determinado fin dentro de la empresa SEPROIN E.I.R.L y que se medirán mediante tres dimensiones: inclusión, control y afecto.	Inclusión	Sentimientos de aceptación	1.	Siento que mis compañeros de trabajo me toman en cuenta como una parte importante del equipo.	Ordinal
					2.	Considero que mis aportes y participación son valorados por mis compañeros de trabajo.	
				Capacidad de integración	3.	Para poder integrarme en el equipo necesito que mis compañeros me inviten o me pasen la voz.	
			Control	Comunicación	4.	Considero que existe un buen nivel de comunicación con mis compañeros de trabajo.	
					Influencia en el equipo	5.	
				Liderazgo	6.	Siento que mis compañeros de trabajo acuden a mí cuando existen dudas o preguntas respecto a las tareas asignadas.	
			7.		Siento que las estrategias de liderazgo utilizadas por los directivos de la empresa fomentan el trabajo participativo en las diversas áreas de la empresa.		
			Afecto	Respeto	8.	Pienso que la interacción con los directivos es fluida y precisa en todo momento.	
					9.	Considero que las relaciones entre los directivos y los trabajadores de la empresa se da de manera respetuosa.	
				Interacción	10.	Existe una permanente actitud de respeto y valoración entre todos los compañeros de trabajos.	
					11.	La realización de las actividades asignadas para cumplir con los plazos e indicaciones se coordinan de forma adecuada con sus compañeros de trabajo.	
					12.	El nivel de interacción entre todas las áreas de la empresa permite el logro de los objetivos institucionales.	

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable 2: rendimiento laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	
Rendimiento laboral	Herramienta que permite medir las competencias individuales de los trabajadores, identificando los ámbitos asociados a la mejora continua para alcanzar los objetivos de una determinada empresa. (Chiavenato, 2019 citado en Morgan <i>et al.</i> , 2015)	Herramienta que permite medir las competencias individuales de los trabajadores, identificando los ámbitos asociados a la mejora continua para alcanzar los objetivos de la empresa SEPROIN E.I.R.L y que se medirán mediante tres dimensiones: calidad del trabajo, trabajo en equipo, eficacia laboral y eficiencia laboral.	Calidad del trabajo	Disponibilidad	1.	Siente usted que las responsabilidades asignadas lo motivan a mostrar disposición permanente a nuevos retos.	Ordinal
					Responsabilidades	2.	
				Satisfacción	3.	Se siente usted satisfecho con las labores asignadas dentro de la empresa.	
			Trabajo en equipo	Integración	4.	Considera usted que el trabajo en equipo dentro de su área siempre fluye de forma cohesionada.	
					5.	Piensa usted que las condiciones laborales permiten realizar el trabajo de forma articulada dentro de la empresa.	
			Eficacia y eficiencia laboral	Cumplimiento de labores	6.	Piensa usted que las tareas asignadas se cumplen a cabalidad y dentro de los plazos propuestos.	
					Logro de objetivos	7.	
				8.		Considera usted que las disposiciones vertidas en la empresa son claras y permiten su rápido cumplimiento.	
			Aptitudes personales	9.	Considera usted que sus competencias personales aportan a lograr un trabajo más eficiente e innovador		
				Productividad	10.	Considera usted que las actividades asignadas se constituyen en un reto para mantener la productividad de su área.	
			Competencias personales		11.	Considera usted que el puesto asignado se encuentra acorde a sus competencias personales.	
				12.	Siente usted que toman en cuenta sus iniciativas y propuestas para mejorar el desarrollo del trabajo.		

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la población es el conjunto de casos que mantienen características o especificaciones comunes y, para este caso, estuvo compuesta por 58 trabajadores de SEPROIN E.I.R.L. El muestreo fue no probabilístico, es decir que no está sujeto a probabilidades sino a las características propias del grupo o fenómeno de investigación. (Hernández & Mendoza, 2018) En ese sentido la muestra, definida como una parte probabilística o no probabilística de la población (Hernández *et al.*, 2014) está compuesta, para este caso, por los 58 trabajadores de la empresa en mención.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a Hernández et al., (2014) las técnicas son los procesos que se siguen para poder recolectar la información dentro de un proceso de investigación. Existen diversos tipos de técnicas y para este caso se ha elegido la encuesta. El instrumento, definido como un recurso que utiliza la persona que investiga para registrar datos o información acerca de sus variables de estudio (Hernández & Mendoza, 2018), es el cuestionario, tanto para la variable relaciones interpersonales como para la variable rendimiento laboral.

Confiabilidad

La confiabilidad se obtuvo con la aplicación de la prueba piloto del Alfa de Cronbach a 20 participantes del estudio. (Hernández *et al.*, 2014) Así, el cuestionario empleado para medir la variable relaciones interpersonales obtuvo un valor de ,870, mientras que el cuestionario de rendimiento laboral obtuvo un valor de ,860.

Validez

Para validar los instrumentos se utilizó la técnica del juicio de expertos, para lo cual se solicitó a tres expertos en la materia que revisen cada cuestionario, los evalúen y determinen si son aplicables o no. (Hernández *et al.*, 2014)

3.5. Procedimientos

Se procedió a elaborar la carta de presentación a la Empresa SEPROIN E.I.R.L. para que autoricen la aplicación de los instrumentos seleccionados para medir las variables de estudio, de modo que, una vez obtenido el permiso se realizó el

contacto con los trabajadores para explicarles en qué consiste la investigación e invitarlos a participar. Se consiguió la aceptación de los 58 trabajadores de la mencionada institución. Todos estos procedimientos van en concordancia con lo señalado por Hernández et al. (2014) quienes mencionan que es necesario seguir procedimientos específicos para que una investigación tenga credibilidad y aceptación por la comunidad de investigadores.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de la información recolectada ha pasado por una serie de procedimientos que iniciaron al momento de aplicar los instrumentos preparados para tal fin a los 58 trabajadores de la Empresa SEPROIN E.I.R.L. Al finalizar la aplicación se procedió a elaborar una base matriz en Excel 2016 y de ahí se pasó al SPSS vs. 26. Con ello se pudo pasar a la fase de análisis descriptivo, con sus respectivas tablas y figuras, así como el análisis inferencial, con las correspondientes contrastaciones de las hipótesis y establecer las correlaciones existentes. La prueba seleccionado fue el Rho de Spearman que permite establecer relaciones entre dos variables, a través de rangos, con un nivel porcentual de 95% y una significancia del 5%. (González, 2019)

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de este trabajo ha exigido seguir de manera rigurosa las normas bioéticas establecidas para todo trabajo de investigación, tales como los principios de justicia, autonomía, no maleficencia y beneficencia establecidas por la comunidad científica. (Vidal, 2017) Del mismo modo, se ha realizado la referencia minuciosa de cada documento empleado para la investigación, con el afán de respetar los derechos de autor correspondientes.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

Objetivo específico 1: Determinar cuál es la relación entre la inclusión y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021.

Tabla 3

Tabla cruzada para la dimensión inclusión y la variable rendimiento laboral.

		RENDIMIENTO LABORAL			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Inclusión	Deficiente	20,7%	1,7%		22,4%	Rho de Spearman ,520**
	Regular	13,8%	31,0%	10,3%	55,2%	
	Óptimo	3,4%	12,1%	6,9%	22,4%	Sig. (bilateral)
Total		37,9%	44,8%	17,2%	100,0%	,000

Nota. Con respecto a la tabla 3, para el resultado de la prueba de hipótesis específica 1 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, el cual alcanzó una correlación bilateral entre las variables a un grado de ,520**, permitiendo inferir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva y moderada, de acuerdo a la tabla de rangos de Rho propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (1998, citados en Mondragón, 2014). Con esta base, se afirmó la relación directamente proporcional entre la dimensión inclusión y rendimiento laboral, lo que significa que a un aumento de inclusión mayor será el rendimiento laboral.

Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 1 se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es de ,000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig. $0.000 \leq 0,05$ se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe una relación positiva entre la dimensión inclusión y el rendimiento laboral, afirmación que se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido para ambas, en el que se determinó que la inclusión tiene relación con el rendimiento laboral en un 31%.

De acuerdo con el análisis inferencial realizado, la empresa SEPROIN E.I.R.L. debería potenciar la dimensión inclusión, con la finalidad de incrementar el rendimiento laboral dentro de dicha entidad, a fin de alcanzar las metas establecidas, así como un mayor nivel de posicionamiento y rentabilidad.

Objetivo específico 2: Determinar cuál es la relación entre el control y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021.

Tabla 4

Tabla cruzada para la dimensión control y la variable rendimiento laboral.

		Rendimiento Laboral (agrupado)			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Control (agrupado)	Deficiente	17,2%	5,2%		22,4%	Rho de Spearman ,629**
	Regular	19,0%	31,0%	1,7%	51,7%	
	Óptimo	1,7%	8,6%	15,5%	25,9%	Sig. (bilateral)
Total		37,9%	44,8%	17,2%	100,0%	,000

Nota. Con respecto a la tabla 4, para el resultado de la prueba de hipótesis específica 2 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, el cual alcanzó una correlación bilateral entre las variables a un grado de ,629**, permitiendo inferir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva y moderada, de acuerdo a la tabla de rangos de Rho propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (1998, citados en Mondragón, 2014). Con esta base, se afirmó la relación directamente proporcional entre la dimensión control y rendimiento laboral, lo que significa que a un aumento del control mayor será el rendimiento laboral.

Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis general se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es de ,000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig. $0.000 \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe una relación positiva entre la dimensión control y la variable rendimiento laboral, afirmación que se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido para ambas, en el que se determinó que el control tiene relación con el rendimiento laboral en un 31%.

De acuerdo con el análisis inferencial realizado la empresa SEPROIN E.I.R.L. debería potenciar el control dentro de la organización, con la finalidad de incrementar el rendimiento laboral de sus colaboradores y, con ello mejorar cada uno de los procesos que se llevan a cabo para el logro de los objetivos institucionales.

Objetivo específico 3: Determinar cuál es la relación entre el afecto y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021.

Tabla 5

Tabla cruzada para la dimensión afecto y la variable rendimiento laboral.

		Rendimiento Laboral (agrupado)			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Afecto (agrupado)	Deficiente	20,7%	1,7%		22,4%	Rho de Spearman ,740**
	Regular	17,2%	27,6%	1,7%	46,6%	
	Óptimo		15,5%	15,5%	31,0%	Sig. (bilateral)
Total		37,9%	44,8%	17,2%	100,0%	,000

Nota. Con respecto a la tabla 5, para el resultado de la prueba de hipótesis específica 3 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, el cual alcanzó una correlación bilateral entre las variables a un grado de ,740**, permitiendo inferir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva y alta, de acuerdo a la tabla de rangos de Rho propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (1998, citados en Mondragón, 2014). Con esta base, se afirmó la relación directamente proporcional entre la dimensión afecto y rendimiento laboral, lo que significa que a un aumento del afecto mayor será el rendimiento laboral.

Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis general se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es de ,000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig. $0.000 \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe una relación positiva entre la dimensión afecto y la variable rendimiento laboral, afirmación que se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido, en el que se determinó que el afecto tiene relación con el rendimiento laboral en un 27,6%.

De acuerdo con el análisis inferencial realizado, la empresa SEPROIN E.I.R.L. debería promover estrategias para incrementar los niveles de afecto dentro de la organización, con la finalidad de promover un mejor ambiente de trabajo y con ello, elevar el rendimiento laboral, aspecto que incide directamente sobre los procesos de producción y mejores niveles de rentabilidad.

Objetivo general: Determinar cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021.

Tabla 6

Tabla cruzada para las variables relaciones interpersonales y rendimiento laboral.

		Rendimiento Laboral (agrupado)			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Relaciones Interpersonales (agrupado)	Deficiente	20,7%	3,4%		24,1%	Rho de Spearman ,594*** Sig. (bilateral) ,000
	Regular	17,2%	32,8%	10,3%	60,3%	
	Óptimo		8,6%	6,9%	15,5%	
Total		37,9%	44,8%	17,2%	100,0%	

Nota. Con respecto a la tabla 6, para el resultado de la prueba de hipótesis general se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, el cual alcanzó una correlación bilateral entre las variables a un grado de ,594**, permitiendo inferir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva y moderada, de acuerdo a la tabla de rangos de Rho propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (1998, citados en Mondragón, 2014). Con esta base, se afirmó la relación directamente proporcional entre las dos variables relaciones interpersonales y rendimiento laboral, lo que significa que a un aumento de las relaciones interpersonales mayor será el rendimiento laboral.

Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis general se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es de ,000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig. $0.000 \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe una relación positiva entre la variable relaciones interpersonales y la variable rendimiento laboral, afirmación que se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido, en el que se determinó que las relaciones interpersonales tienen relación con el rendimiento laboral en un 32,8%.

De acuerdo con el análisis inferencial realizado la empresa SEPROIN E.I.R.L. debería promover acciones para fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la organización, pues tienen significativa relación con el rendimiento laboral, variable de suma relevancia para conseguir los objetivos trazados, un mayor nivel de competitividad y asegurar su permanencia en el mercado.

4.2. Prueba de hipótesis/Análisis inferencial bivariado

Hernández, Fernández y Baptista (1998 citado en Mondragón, 2014) realizaron una propuesta de rangos en los que se establece el grado de relación de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman que se puede visualizar en la siguiente tabla: (véase en Anexo 6)

V. DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021 y para lograrlo se siguió el enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo-correlacional, metodología que tiene similitud con el trabajo realizado por Junco (2020) quien tuvo el objetivo de establecer el grado de relación entre relaciones interpersonales y el rendimiento laboral, con un coeficiente de relación de 0.856, concluyendo que existe relación entre las dos variables.

Con respecto al objetivo general de determinar cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021 el análisis estadístico realizado permitió evidenciar que existe un coeficiente de relación de $r=0,594$ entre las variables relaciones interpersonales y rendimiento laboral, resultados que encuentran similitud con la investigación de Pazmiño (2017) que tuvo el objetivo de establecer la relación entre las dos variables estudiadas, concluyendo que existe una relación con valor de chi cuadrado de 23,59 entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral. De esta forma, en la investigación se logra establecer que a mayor nivel de relaciones interpersonales habrá un mayor nivel en el desempeño laboral de los trabajadores, situación que evidencia la importancia de promover las adecuadas relaciones interpersonales dentro de la organización, dado el impacto que genera en cada persona, haciéndoles sentir bien y motivados para realizar el desarrollo de las labores que realizan. Asimismo, los hallazgos realizados concuerdan con los postulados teóricos establecidos por Moreno y Pérez (2018) quienes señalan que las relaciones interpersonales se constituyen en un aspecto central en la vida del ser humano y, en esa medida, tiene repercusión directa en su evolución y desarrollo en cada faceta en la que se desempeña. El ámbito laboral no es una excepción, pues es de suma relevancia que el trabajador se sienta parte de la organización, ya que de ello depende el desempeño de sus funciones y su rendimiento en cada responsabilidad asignada. El hecho de sentir que es considerado, que sus opiniones son tomadas en cuenta y que es valorado repercute directamente en la

ejecución de sus actividades, permitiendo que cumpla con ellas y que aporte de modo efectivo para optimizarlas.

Con respecto al objetivo específico 1 referido a determinar cuál es la relación entre la inclusión y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021, en el análisis estadístico realizado se concluyó que existe un coeficiente de relación $r = 0,520$ entre la dimensión inclusión y la variable rendimiento laboral, resultados que encuentran coincidencia con la investigación Lemma (2019) quien realizó su trabajo con el objetivo de investigar los efectos de la relación interpersonal en las labores que desarrollan los trabajadores, concluyendo que un ambiente laboral amigable donde el trabajador se sienta incluido tiene un rol preponderante en las relaciones interpersonales de los colaboradores. Así también se demostró que existe un efecto directo de la variable relaciones interpersonales en la satisfacción de los trabajadores y en su rendimiento laboral, factores que se constituyen en elementos fundamentales para el logro de los objetivos trazados dentro de la organización, una mayor rentabilidad y la sostenibilidad en un mercado que se ha tornado sumamente competitivo. Por su parte, desde el punto de vista teórico se encuentra concordancia con Pereira et al. (2019) quien señaló que la inclusión, como un factor de las relaciones interpersonales, juega un rol de suma relevancia dentro del entorno laboral, pues del adecuado vínculo que se establezca en la organización se fortalecerán los vínculos personales entre los miembros del equipo, conllevando a la realización de un mejor trabajo, en el cual puedan interactuar de manera fluida y coordinada, contribuyendo a forjar un clima de trabajo idóneo en el que cada trabajador sienta que sus expectativas de realización son atendidas y escuchadas.

Con respecto al objetivo específico 2 referido a determinar cuál es la relación entre el control y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021, en el análisis estadístico llevado a cabo se pudo concluir que existe un coeficiente de relación $r = 0,629$ entre la dimensión control y la variable rendimiento laboral, resultados que encuentran coincidencia con la investigación realizada por Salazar (2017) con el objetivo de establecer la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral, concluyendo que existe relación entre las dos variables y resaltando la incidencia de las dimensiones control y comunicación.

Al respecto, muchas veces se enfoca el control solo desde el aspecto de supervisión y evaluación de actividades, hecho que aquí no ocurre, pues se encuentra directamente enfocada con la persona y el manejo adecuado de las relaciones con los miembros de la organización, generando sentimientos de reciprocidad entre el trabajador y las personas que integran su equipo de trabajo, todo ello basado en la comunicación, aspecto central en toda acción humana.

Así también ello concuerda con lo señalado por Ochoa *et al.* (2017) quien señaló que el control es la sensación que tiene el trabajador de formar parte de un equipo y en ello la comunicación es parte fundamental pues permite la adecuada interrelación con las personas que laboran a su lado, situación comunicativa que asegura la fluidez de los mensajes que se transmiten para la realización de las labores asignadas y asegura que estas se lleven a cabo de acuerdo a lo planificado por la organización. Al respecto, cabe resaltar lo que señaló Oliveira *et al.* (2019) respecto a las relaciones interpersonales, pues se considera que son habilidades sociales que implican comunicación, a fin de lograr la resolución de problemas, la cooperación, la empatía y la asertividad con la finalidad de promover la interacción, elementos clave dentro de todo entorno empresarial.

Con respecto al objetivo específico 3 referido a determinar cuál es la relación entre el afecto y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021, en el análisis estadístico efectuado se concluyó que existe un coeficiente de relación $r = 0,740$ entre la dimensión afecto y la variable rendimiento laboral, resultados que encuentran sustento en los postulados establecidos por Ochoa *et al.* (2017) quienes señalan la relevancia del afecto en el rendimiento laboral, pues es necesario que la persona se sienta valorada en el contexto de trabajo para que exista motivación e identificación, aspectos que inciden de modo directo en su desempeño.

Cabe señalar aquí los hallazgos efectuados por Cepeda (2020) en su investigación, realizada con el objetivo de determinar la relevancia de la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral, encontrando que en la empresa sujeta a análisis existen una diversidad de problemáticas a causa de la inexistencia de criterios claros para promover e incentivar las relaciones interpersonales dentro de la organización, pues se encontró un clima laboral poco

adecuado, conflictos entre los trabajadores, un bajo nivel de rendimiento y dificultad para alcanzar los objetivos y metas de la empresa. Por ello, se concluyó que es necesario establecer un equipo orientado a elaborar una guía que permita optimizar las relaciones interpersonales dentro de la empresa, ya que se considera un factor clave para mejorar las relaciones entre todos los miembros de la organización, establecer canales de comunicación más fluidos y elevar el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Con respecto a la hipótesis general se concluyó que existe un coeficiente de relación de $r=0,594$ entre las variables relaciones interpersonales y rendimiento laboral. Este grado de correlación es positiva e indica que la correlación es moderada, mientras que la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ permitiendo afirmar que la correlación es significativa, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Segunda

Con respecto a la hipótesis específica 1 se concluyó que existe un coeficiente de relación $r = 0,520$ entre la dimensión inclusión y la variable rendimiento laboral. Este grado de correlación es positiva e indica que la correlación es moderada, mientras que la significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ permitiendo afirmar que la correlación es significativa, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Tercera

Con respecto a la hipótesis específica 2 se concluyó que existe un coeficiente de relación $0,629$ entre la dimensión control y la variable rendimiento laboral. Este grado de correlación es positiva e indica que la correlación es moderada, mientras que la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ permitiendo afirmar que la correlación es significativa, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Cuarta

Con respecto a la hipótesis específica 3 se concluyó que existe un coeficiente de relación $r=0,740$ entre la dimensión afecto y la variable rendimiento laboral. Este grado de correlación es positiva e indica que la correlación es alta, mientras que la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ permitiendo afirmar que la correlación es significativa, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a la organización diseñe, desarrolle y ejecute un proyecto de integración que contemple acciones orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la organización, de modo que se pueda optimizar la interacción entre todos los integrantes de la organización, promoviendo un mejor desenvolvimiento de los trabajadores y, por ende, elevando los niveles del rendimiento laboral.

Segunda

Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa promover acciones de integración e inclusión de los colaboradores a las diversas actividades que se realizan dentro y fuera de la organización, permitiendo que cada trabajador se sienta parte activa de la empresa y, de esta forma, se sienta motivado a aportar, sugerir y trabajar de modo efectivo para la consecución de los objetivos establecidos.

Tercera

Se recomienda a los jefes de área propiciar acciones que permita a los trabajadores sentirse parte integrante de un equipo de trabajo, mediante la asignación de labores que concuerden con el perfil profesional de los colaboradores y sus expertos en el ámbito de desempeño, considerando que el control es una dimensión que consiste en hacer sentir a la persona parte integrante del grupo.

Cuarta

Se recomienda a todos los trabajadores mantener una permanente disposición y apertura al trabajo en equipo, así como a apoyar a sus compañeros para el adecuado desempeño de sus labores, haciéndolos sentir que son una parte importante de la organización y que tanto acciones como opiniones que viertan son relevantes para alcanzar los objetivos que se establezcan dentro de la empresa.

REFERENCIAS

- Banco Mundial. (2021). *Población activa, total. Base de datos de indicadores principales sobre el mercado laboral*. Obtenido de <https://datos.bancomundial.org/indicador/SL.TLF.TOTL.IN>
- Cepeda, M. (2020). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo*. Ecuador: Tesis de titulación: Universidad Técnica del Norte.
- Chi, W. & Wang, I. (2018). The relationship between newcomers' emotional labor and service performance: the moderating roles of service training and mentoring functions. *The international Journal of Human Resource Management*, 2018, 29(19), 2729 - 2757. doi:<https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1259645>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chong, A. & Cozzubo, A. (2019). Perverse Incentives? Labor Market Regulation and Performance in the Public Sector. *Southern Economic Journal*, 86(1), 271 - 285. doi:DOI: 10.1002/soej.12367
- Dos Santos, M., Zeviani, M., Da Costa, W., Dos Santos, D & De Medeiros, E. (2016). Relación interpersonal entre usuarios y profesionales sanitarios en atención psicosocial. *Cogitare Enfermagem*, 21(3), 01 - 09. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v21i3.46528>
- Eliyana, A. & Ma'arif, S. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144 - 150. doi:<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Flores, E., García, M., Calsina, W. & Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno. *Comunicación*, 7(2), 5-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449849320001.pdf>
- Franco, V., Iglesias, F. & Rodriguez, I. (2018). Pedir Desculpas: Categorías e Efeitos em Três Tipos de Relacionamento Interpessoal. *Psico-USF*, 23(4), 741-750. doi:<https://doi.org/10.1590/1413-82712018230413>
- Gaur, D. (2019). Self-leadership and interpersonal competences of future aspiring professionals in the Arab Middle East: Reference to FIRO-B. *Management Science Letters*, 2021-2028. doi:10.5267 / j.msl.2019.7.004
- Gomez, J. (2017). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016*. Andahuaylas: Tesis de titulación: Universidad Nacional José María Arguedas.
- González, G. (2019). *Charles Spearman: biografía, teorías*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/charles-spearman/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw Hill.
- Huamanquispe, G. (2018). *Relaciones Interpersonales y su influencia en el desempeño docente, en la I.E. 50723 "Cecilia Túpac Amaru", Santiago,*

- Cusco. Arequipa: Tesis de Maestría: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Huancas, A. (2021). *Los factores del desempeño Laboral que mejoran el rendimiento laboral en el bibliotecólogo: Revisión de la literatura*. Lima: Tesis de titulación: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Junco, S. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo*. Ecuador: Tesis de Maestría: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Jyoti, J. & Sharma, P. (2017). Empirical investigation of a moderating and mediating variable in between mentoring and job performance: A structural model. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33, 55-67. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.01.002>
- Kokoc, M. & Ersoz, S. (2020). T-shaped engineer: horizontal component comprising of soft skills. *Journal of Industrial Engineering*, 31(2), 180 - 197. doi:<https://doi.org/10.46465/endustrimuhendisligi.728405>
- Lemma, S. (2019). The Effects of Interpersonal Relationship on Employees' Job Satisfaction: The Case of Education Department, Hawassa City Administration. *IOSR Journal of Business and Management*, 23(3), 21-27. Obtenido de <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol21-issue3/Series-1/C2103012127.pdf>
- León, E. & Pérez, M. (2019). *Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral*. Ecuador: Tesis de titulación: Universidad Estatal de Milagro.
- Malak, M. (2017). Predictors of health-related quality of life among industrial workers: a correlational descriptive study. *Nurs Health Sci*, 19(2), 204-211. doi:10.1111 / nhs.12329
- Mardones, C. & Sepúlveda, L. (2017). Evaluación ex-post de franquicia tributaria SENCE para capacitación laboral y su efecto sobre empresas chilenas. *Estudios Gerenciales*, 33(143), 163-176. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.03.001>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 96-104. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Morales, J. & Gaviria, E. (2021). Redescubrir las relaciones interpersonales. *Psicothema*, 33(2). Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=f1236887-58f3-4c05-9cb0-19debd4be0fd%40sdc-v-sessmgr02>
- Moreno, S. (2018). Relations in the labor climate of the al technological university of Chocó Diego Luis Córdoba. *Revisa CES Derecho*(9), 13-33. doi:<https://doi.org/10.21615/cesder>
- Morgan, J. (2015). Performance review in companies and resilience: A literature review. *Fidelitas Universidad*(5), 86-99. Obtenido de <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Ochoa, A., Téllez, R. & Triana, Z. (2017). Relaciones interpersonales en los trabajadores de artes gráficas de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Universidad Autnónoma de Nayarit*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/316156963_RELACIONES_INTE

RPERSONALES_EN_LOS_TRABAJADORES_DE_ARTES_GRAFICAS_D
E_LA_UNIVERSIDAD_AUTONOMA_DE_NAYARIT

- Ochoa, G. (2017). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017*. Huancayo: Tesis de titulación.
- Oliveira, A., Santos, R., Carvalho, S. & Silva, M. (2019). Relações interpessoais no centro cirúrgico: equipe de enfermagem e equipe médica. *Revista de enfermagem do Centro Oeste Mineiro*(9). doi:DOI:10.19175/recom.v9i0.3328
- Pazmiño, M. (2017). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los colaboradores de Automotores Cumandá del Cantón Ambato, de la Provincia de Tungurahua*. Ecuador: Tesis de titulación: Universidad Técnica de Ambato.
- Pereira, M., Medeiros, S., Gomes, Y., Souto, M. & Dos Santos, F.A. (2019). Relaciones interpersonales en el trabajo del equipo de enfermería. (54), 38-47. doi:http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2019.54.05
- Pereira, G., Riba, R. & Aguiar, M. (2018). Estado da Arte das Medidas em Satisfação no Trabalho: Uma Revisão Sistemática. *Temas em Psicologia*, 26(2), 971-986. doi:http://dx.doi.org/10.9788/TP2018.2-16Pt
- Puente, K. & Santos, M. (2018). Professional self-concept: Prediction of teamwork commitment. *Revista de Psicología*, 36(2), 465-490. doi:https://doi.org/10.18800/psico.201802.003
- Ramírez, J. & Soto, V. (2021). Validación de la escala "Valoración de relaciones interpersonales enfermera-familia en UCI-VRIEF-UCI. *Av. Enferm.*, 39(1), 40-51. doi:doi: http://doi.org/10.15446/av.enferm.v39n1.85692
- Ramírez, J. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Revista Investigación y Negocios*, 11(17), 23-29. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372018000100004&lng=es&nrm=iso
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E. & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205. doi:. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rincón, D. (2019). El deterioro de las relaciones interpersonales en los tiempos de la globalización y sus dimensiones éticas. *Contexto*(8), 86-94. doi:https://doi.org/10.18634/ctxj.8v.0i.983
- Sáez, F. & Vallejos, A. (2017). Alcances metodológicos para el estudio del mundo de la vida diaria, desde la propuesta de Alfred Schutz. (45). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22012017000200333>
- Salazar, S. (2018). *Relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral de Reniec del Callao – 2017*. Lima: Tesis de Maestría: Universidad César Vallejo.
- Schnell, E. & Hammer, A. (2017). Firo B - Informe interpretativo para organizaciones. *Fundamental Organizational Relations Orientation-Behavior*, 1-14. Obtenido de <https://www.themyersbriggs.com/-/media/Myers-Briggs/Files/Sample-Reports/Languages/smpses.pdf?la=en-US>

- Shu, X. G. (2018). Job Satisfaction, Turnover Intention and Work Performance in Chinese Family Enterprises. *Management international*, 22(2), 84-95. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=f1236887-58f3-4c05-9cb0-19debd4be0fd%40sdc-v-sessmgr02>
- Trivellas, P. K. (2015). The impact of career satisfaction on job performance in accounting firms. The mediating effect of general competencies. *Procedia Economics and Finance*, 33, 468-476. doi:doi: 10.1016/S2212-5671(15)01730-X
- Tuan, T. (2019). Service-oriented high-performance work systems and service-oriented behaviours in public organizations: the mediating role of work engagement. *Public Management Review*, 21(6), 789 - 816. doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1526314>
- Van Gelderen, B. (2017). Emotional labor among police officers: a diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *The international journal of Human Resource Management*, 28(6), 852 - 879. doi:<https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1138500>
- Van Staden, T. (2020). Interpersonal and inter-organisational relationships in supply chain integration: An exploration of third-party logistics providers in South Africa . *Acta Commer*, 20(1). doi:<http://dx.doi.org/10.4102/ac.v20i1.867>
- Vidal, S. (2017). *Aspectos éticos de la investigación en seres humanos*. Obtenido de http://redceih.bvs.hn/wp-content/uploads/2016/12/Aspectos_eticos_de_la_investigacion_en_seres_humanos.pdf
- Ward, J. (2020). Working at the edge: Emotional labour in the spectre of violence. *Gender Work Organ*, 27, 82-97. doi:<https://doi.org/10.1111/gwao.12377>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L Rímac, Lima, 2021

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L Rímac, Lima, 2021

AUTORAS: Bonifacio Bonifacio, Kathy Lizzet - Delgado Santos, Helen Scheyla

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES						
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la inclusión y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021? ¿Cuál es la relación entre el control y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021? ¿Cuál es la relación entre el afecto y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021? 	<p>Objetivo general: Determinar cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar cuál es la relación entre la inclusión y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. Determinar cuál es la relación entre el control y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. Determinar cuál es la relación entre el afecto y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. 	<p>Hipótesis general: H1: Existe relación positiva y significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. H0: Existe relación negativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación positiva y significativa entre la inclusión y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. Existe relación positiva y significativa entre el control y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. Existe relación positiva y significativa entre el afecto y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021. 	Variable 1: Relaciones interpersonales						
			Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos				
			D1: Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> Sentimientos de aceptación Capacidad de integración Comunicación 	4.- Totalmente de acuerdo 3.- De acuerdo 2.- Indiferente 1.- Desacuerdo 0.- Totalmente en desacuerdo				
			D2: Control	<ul style="list-style-type: none"> Influencia en el equipo Liderazgo 					
D3: Afecto	<ul style="list-style-type: none"> Respecto Interacción 								
			Variable 2: Rendimiento laboral						
Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos							
D1: Calidad del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad Responsabilidades Satisfacción 	4.- Totalmente de acuerdo 3.- De acuerdo 2.- Indiferente 1.- Desacuerdo 0.- Totalmente en desacuerdo							
D2: Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Integración Cumplimiento de labores 								
D3: Eficacia y eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> Logro de objetivos Aptitudes personales Productividad Competencias personales 								
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR						
<p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p> <p>TIPO: Aplicada</p> <p>DISEÑO: Correlacional, no experimental de corte transversal.</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> <p>Donde: M: Muestra O1: Variable 1: relaciones interpersonales O2: Variable: rendimiento laboral r: Relación</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 58 miembros del personal de la empresa SEPROIN E.I.R.L</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 58 miembros del personal de la empresa SEPROIN E.I.R.L</p>	<p>Variable 1: Relaciones interpersonales</p> <table border="1"> <tr> <td>Técnica: Encuesta</td> <td>Instrumento: Cuestionario</td> </tr> </table> <p>Ámbito de Aplicación: empresa SEPROIN E.I.R.L. Forma de aplicación: individual.</p> <p>Variable 2: rendimiento laboral</p> <table border="1"> <tr> <td>Técnica: Encuesta</td> <td>Instrumento: Cuestionario</td> </tr> </table> <p>Ámbito de Aplicación: empresa SEPROIN E.I.R.L. Forma de aplicación: individual.</p>	Técnica: Encuesta	Instrumento: Cuestionario	Técnica: Encuesta	Instrumento: Cuestionario	<p>DESCRIPTIVA: Una vez realizado el recojo de datos, se llevó a cabo al análisis estadístico correspondiente. Los datos se tabularon y presentaron en tablas y figuras de distribución de frecuencias, mediante el software estadístico SPSS V 26.</p> <p>INFERENCIAL: Considerando que las variables son cualitativas, para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, medida de correlación de variables que requiere como mínimo un nivel de medición ordinal, a fin de ordenar a los individuos u objetos de la muestra por rangos. El análisis también se realizó con el SPSS versión 26.</p>		
		Técnica: Encuesta	Instrumento: Cuestionario						
		Técnica: Encuesta	Instrumento: Cuestionario						

Anexo 2. Instrumentos

INSTRUMENTO N° 1

RELACIONES INTERPERSONALES

Estimado (a) participante, este cuestionario ha sido elaborado con el objetivo de determinar cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021, como parte de la investigación titulada: “Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L Rímac, Lima, 2021”

INSTRUCCIONES

- Por favor se le solicita que lea atentamente las preguntas y que responda de forma objetiva.
- Marcar con un aspa la alternativa que, de acuerdo a su perspectiva, corresponde a la respuesta correcta.
- Se le garantiza el total anonimato.

N°	Dimensión inclusión	Totalmente en desacuerdo (0)	En desacuerdo (1)	Indiferente (2)	De acuerdo (3)	Totalmente de acuerdo (4)
1	Siento que mis compañeros de trabajo me toman en cuenta como una parte importante del equipo.					
2	Considero que mis aportes y participación son valorados por mis compañeros de trabajo.					
3	Para poder integrarme en el equipo necesito que mis compañeros me inviten o me pasen la voz.					
4	Considero que existe un buen nivel de comunicación con mis compañeros de trabajo.					
N°	Dimensión control	Totalmente en desacuerdo (0)	En desacuerdo (1)	Indiferente (2)	De acuerdo (3)	Totalmente de acuerdo (4)
5	Siento que los aportes que realizo son tomados en cuenta para tomar decisiones en equipo.					
6	Siento que mis compañeros de trabajo acuden a mí cuando existen dudas o preguntas respecto a las tareas asignadas.					
7	Siento que las estrategias de liderazgo utilizadas por los directivos de la empresa fomentan el trabajo participativo en las diversas áreas de la empresa.					
8	Pienso que la interacción con los directivos es fluida y precisa en todo momento.					
N°	Dimensión afecto	Totalmente en desacuerdo (0)	En desacuerdo (1)	Indiferente (2)	De acuerdo (3)	Totalmente de acuerdo (4)
9	Considero que las relaciones entre los directivos y los trabajadores de la empresa se da de manera respetuosa.					
10	Existe una permanente actitud de respeto y valoración entre todos los compañeros de trabajos.					
11	La realización de las actividades asignadas para cumplir con los plazos e indicaciones se coordinan de forma adecuada con sus compañeros de trabajo.					
12	El nivel de interacción entre todas las áreas de la empresa permite el logro de los objetivos institucionales.					

INSTRUMENTO N° 2

RENDIMIENTO LABORAL

Estimado (a) participante, este cuestionario ha sido elaborado con el objetivo de determinar cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rímac, Lima, 2021, como parte de la investigación titulada: “Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L Rímac, Lima, 2021”

INSTRUCCIONES

- Por favor se le solicita que lea atentamente las preguntas y que responda de forma objetiva.
- Marcar con un aspa la alternativa que, de acuerdo a su perspectiva, corresponde a la respuesta correcta.
- Se le garantiza el total anonimato.

N°	Dimensión calidad del trabajo	Totalmente en desacuerdo (0)	En desacuerdo (1)	Indiferente (2)	De acuerdo (3)	Totalmente de acuerdo (4)
1	Siente usted que las responsabilidades asignadas lo motivan a mostrar disposición permanente a nuevos retos.					
2	Considera usted que sus competencias profesionales le permiten cumplir las responsabilidades asignadas en la empresa.					
3	Se siente usted satisfecho con las labores asignadas dentro de la empresa.					
4	Considera usted que el puesto asignado se encuentra acorde a sus competencias personales.					
N°	Dimensión trabajo en equipo	Totalmente en desacuerdo (0)	En desacuerdo (1)	Indiferente (2)	De acuerdo (3)	Totalmente de acuerdo (4)
5	Considera usted que el trabajo en equipo dentro de su área siempre fluye de forma cohesionada.					
6	Piensa usted que las condiciones laborales permiten realizar el trabajo de forma articulada dentro de la empresa.					
7	Piensa usted que las tareas asignadas se cumplen a cabalidad y dentro de los plazos propuestos.					
8	Siente usted que toman en cuenta sus iniciativas y propuestas para mejorar el desarrollo del trabajo.					
N°	Dimensión eficacia y eficiencia laboral	Totalmente en desacuerdo (0)	En desacuerdo (1)	Indiferente (2)	De acuerdo (3)	Totalmente de acuerdo (4)
9	Cree usted que los trabajos asignados contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.					
10	Considera usted que las disposiciones vertidas en la empresa son claras y permiten su rápido cumplimiento.					
11	Considera usted que sus competencias personales aportan a lograr un trabajo más eficiente e innovador.					
12	Considera usted que las actividades asignadas se constituyen en un reto para mantener la productividad de su área.					

Anexo 3. Validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título del trabajo de investigación:

Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L Rímac, Lima, 2021.

1.2 Investigadoras:

Bach. Bonifacio Bonifacio, Kathy Lizzet (0000-0002-1661-9081)

Bach. Delgado Santos, Helen Scheyla (0000-0001-5801-362X)

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración


Firma:

Fecha: 13 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título del trabajo de investigación:

Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L Rímac, Lima, 2021.

1.2 Investigadoras:

Bach. Bonifacio Bonifacio, Kathy Lizzet (0000-0002-1661-9081)

Bach. Delgado Santos, Helen Scheyla (0000-0001-5801-362X)

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

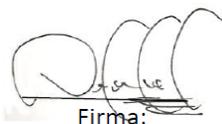
El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración


Firma:

Fecha: 13 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L., Rímac-Lima, 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. BONIFACIO BONIFACIO, KATHY LIZZET
 Bach. DELGADO SANTOS, HELEN SCHEYLA

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **90**

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y Apellidos: VICENTINA ADALINDA VERA BARRIOS

DNI: 07267277

Grado académico: Maestra en Gestión pública

Centro de Trabajo: INDEPENDIENTE

Formación profesional: Lic. en Administración de empresas

Firma: 

Fecha: 10 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

5. DATOS GENERALES:

5.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L., Rímac-Lima, 2021

5.2 Investigador (a) (es):

Bach. BONIFACIO BONIFACIO, KATHY LIZZET
 Bach. DELGADO SANTOS, HELEN SCHEYLA

6. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN:						90

7. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio

8. Datos del Experto:

Nombre y Apellidos: VICENTINA ADALINDA VERA BARRIOS

DNI: 07267277

Grado académico: Maestra en Gestión pública

Centro de Trabajo: INDEPENDIENTE

Formación profesional: Lic. en Administración de empresas

Firma:

Fecha: 10 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título del trabajo de investigación:

Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L Rímac, Lima, 2021.

1.2 Investigadoras:

Bach. BONIFACIO BONIFACIO, KATHY LIZZET

Bach. DELGADO SANTOS, HELEN SCHEYLA

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos : Ivan Javier Basurto Santillán
 Grado académico : Mg. en Administración y Mg. en Educación
 Centro de Trabajo : Universidad Privada Norbert Wiener
 Formación profesional : Lic. en Educación

Firma:



Fecha: 2 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título del trabajo de investigación:

Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L Rímac, Lima, 2021.

1.2 Investigadoras:

Bach. BONIFACIO BONIFACIO, KATHY LIZZET

Bach. DELGADO SANTOS, HELEN SCHEYLA

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

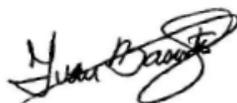
3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos : Ivan Javier Basurto Santillán
 Grado académico : Mg. en Administración y Mg. en Educación
 Centro de Trabajo : Universidad Privada Norbert Wiener
 Formación profesional : Lic. en Educación

Firma:



Fecha: 2 de mayo de 2021

Anexo 4. Confiabilidad de instrumentos

Variable: relaciones interpersonales

Cuestionario	Inclusión				Control				Afecto				Suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	3	19
2	3	4	4	2	4	5	4	4	4	1	4	2	41
3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	1	3	32
4	5	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	42
5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	48
6	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	48
7	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	5	47
8	5	2	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	52
9	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	52
10	4	3	3	2	4	3	5	5	3	3	2	2	39
11	5	1	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	43
12	3	3	2	1	2	3	3	5	3	3	1	3	32
13	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	44
14	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	45
15	2	4	5	4	2	3	4	5	3	3	4	4	43
16	4	4	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	43
17	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	48
18	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
19	2	2	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	43
20	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58
Varianza	1.24	1.16	1.16	1.35	1.31	0.5275	0.9475	1.06	1.0275	1.16	1.51	0.96	

Alfa

$\alpha = 0.87$

Número de ítems

K = 12

Σ varianza de cada ítem

$V_i = 13.4125$

varianza total

$V_t = 66.5475$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Alfa de Cronbach

Muy baja	[0 - 0.2>
Baja	[0.2 - 0.4>
Moderada	[0.4 - 0.6>
Buena	[0.6 - 0.8>
Alta	[0.8 - 1.0]

El alfa de Cronbach es de 0.87, lo que es un buen indicador en el rango de alta.

Variable: rendimiento laboral

Cuestionario	Calidad del trabajo				Trabajo en equipo				Eficiencia y eficacia laboral				Suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	17
2	1	3	1	2	4	3	3	1	3	4	3	5	33
3	1	1	2	1	2	4	3	1	2	2	4	5	28
4	2	2	3	5	4	5	3	1	3	5	3	5	41
5	3	5	4	2	3	5	4	4	5	5	4	5	49
6	3	5	4	2	3	5	3	1	4	5	5	4	44
7	5	5	3	2	4	5	3	4	5	4	4	5	49
8	3	4	5	2	3	4	5	4	3	5	5	5	48
9	3	2	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	48
10	3	4	4	5	3	4	5	2	3	5	4	3	45
11	3	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	50
12	2	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	2	41
13	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	3	3	47
14	4	5	3	2	4	3	5	5	5	4	3	3	46
15	4	5	3	2	3	5	3	3	4	5	3	5	45
16	4	5	3	2	4	5	3	4	5	5	3	5	48
17	4	5	3	2	4	5	2	4	5	4	3	5	46
18	5	4	3	5	3	5	5	3	5	4	3	5	50
19	5	4	3	2	4	5	3	4	5	4	4	5	48
20	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	54
Varianza	1.56	1.8475	0.8875	1.99	0.7475	1.01	1.31	1.6475	1	1.11	0.61	1.4275	

Alfa	$\alpha =$	0.86
Número de items	K =	12
Σ varianza de cada item	$V_i =$	15.1475
varianza total	$V_t =$	71.4275

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Alfa de Cronbach	
Muy baja	[0 - 0.2>
Baja	[0.2 - 0.4>
Moderada	[0.4 - 0.6>
Buena	[0.6 - 0.8>
Alta	[0.8 - 1.0]

El alfa de Cronbach es de 0.86, lo que es un buen indicador en el rango de alta.

Anexo 5. Permisos

CARTA DE PRESENTACIÓN

CARGO

Lima, 10 de Mayo de 2021

Sres. SEPROIN E.I.R.L.
Presente

Asunto: **Solicitamos permiso para manejo de información de la empresa**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa del Taller de Tesis para la obtención de la Licenciatura de la Universidad César Vallejo, en la sede de Los Olivos, requerimos nos permita hacer uso de la información expedida para fines académicos, a su vez aplicar los instrumentos correspondientes y recoger la información con el fin de poder desarrollar nuestra investigación.

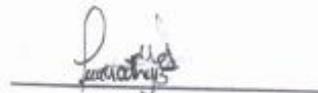
El título de nuestro proyecto de investigación es: Relaciones Interpersonales y Rendimiento Laboral de la empresa SEPROIN E.I.R.L. Rimac – Lima, 2021.

Expresándole nuestro respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que requiere la presente.

Atentamente,



Delgado Santos Helen Scheyla
DNI N° 43454752



Bonifacio Bonifacio Kathy Lizzet
DNI N° 45714873



SEPROIN
SEGURIDAD PROTECCION INDUSTRIAL

RUC: 2015588297
Jr. Manco Inca 336
Rímac-Lima
Teléfono: (01) 483-0396
seproinei@hotmail.com

Lima, 14 de Mayo de 2021

Srta.

Delgado Santos Helen y Bonifacio Bonifacio Kathy

Referencia:

EN RELACIÓN A SU SOLICITUD PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO CORRESPONDIENTE AL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

De nuestra consideración:

Sirva la presente para hacerle llegar nuestro afectuoso saludo y de esta manera brindar información favorable a la aplicación del instrumento solicitado de proyecto de investigación en nuestra empresa SEPROIN E.I.R.L., desde la condición de estudiantes del curso de tesis en la universidad Cesar Vallejo.

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

RELACIONES INTERPERSONALES Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA SEPROIN E.I.R.L., RIMAC - LIMA, 2021.

ATENTAMENTE,

SEPROIN E.I.R.L.
R.U.C. 2015588297

Giancarlo Bedon Polo
D.N.I. 70988501
GERENTE GENERAL

Anexo 6: Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Adaptado de Sampieri y Collado 1998 en Mondragón, 2014.