



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Relaciones interpersonales y Conflicto laboral en el Área
administrativa de una empresa privada de Seguros, San Isidro,
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORAS:

Aquino Ñaupari, Karina Felicia (ORCID: 0000-0001-8758-4042)

Díaz La Torre, Lizet Hilaria (ORCID: 0000-0002-0664-2739)

ASESORA:

Dra. Rosales Domínguez, Edith Geobana (ORCID: 0000-0002-8360-4736)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Para nuestros padres que son nuestro apoyo y nos dan la fuerza e impulso fortalecedor que nos ayudan con sus palabras de aliento a seguir adelante día a día.

Agradecimiento

Queremos agradecer a Dios, nuestros padres, hermanos, hijos, maestros y amistades que nos dieron su apoyo incondicionalmente para lograr nuestro trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	<i>ii</i>
Agradecimiento	<i>iii</i>
Índice de contenidos	<i>iv</i>
Índice de tablas	<i>v</i>
Índice de gráficos y figuras.....	<i>vii</i>
Resumen.....	<i>ix</i>
Abstract.....	<i>x</i>
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.	10
3.1.1. Tipo de investigación	10
3.1.2. Diseño de la investigación	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
4.1 Resultados descriptivos	20
4.2 Resultados inferenciales	26
4.2.1 Prueba de Normalidad	26
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	44

Índice de tablas

<i>Tabla 1:</i> Cuadro de Validadores.....	17
<i>Tabla 2:</i> Resumen de procesamiento de datos	18
<i>Tabla 3:</i> Estadística de fiabilidad.....	18
<i>Tabla 4:</i> Frecuencia de Relaciones interpersonales.....	20
<i>Tabla 5:</i> Frecuencia de Empatía	21
<i>Tabla 6:</i> Frecuencia de Trabajo en Equipo	22
<i>Tabla 7:</i> Frecuencia de Conflicto Laboral.....	23
<i>Tabla 8:</i> Frecuencia de Edad	24
<i>Tabla 9:</i> Frecuencia de Estrés.....	25
<i>Tabla 10:</i> Pruebas de normalidad de las variables de estudios y sus dimensiones	27
<i>Tabla 11:</i> Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman. ...	28
<i>Tabla 12:</i> Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis general...	28
<i>Tabla 13:</i> Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis específica 1	29
<i>Tabla 14:</i> Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis específica 2	30
<i>Tabla 15:</i> Empatía en la escucha entre sus compañeros de trabajo.....	54
<i>Tabla 16:</i> Escucha a sus compañeros ante problemas de conflicto laboral	55
<i>Tabla 17:</i> Las relaciones interpersonales se basan en el respeto mutuo ante cualquier situación.....	56
<i>Tabla 18:</i> Aprecian el respeto como un valor de empatía adecuado para mejorar las relaciones interpersonales	57
<i>Tabla 19:</i> Existe empatía entre sus jefes y el personal en la empresa.....	58
<i>Tabla 20:</i> Su equipo de trabajo se identifica dentro de la organización	59

<i>Tabla 21:</i> Trabajar en equipo te hace una persona no conflictiva y colaboradora con el trabajo.....	60
<i>Tabla 22:</i> La comunicación con sus compañeros de trabajo es la adecuada.	61
<i>Tabla 23:</i> Se promueve buena comunicación entre los trabajadores de la empresa.	62
<i>Tabla 24:</i> La relación con mis compañeros se fortalece por medio de la comunicación interpersonal.....	63
<i>Tabla 25:</i> Existe conflictos laborales debido a la presencia de jóvenes trabajadores.	64
<i>Tabla 26:</i> En la empresa los cargos altos se asignan a los jóvenes trabajadores.	65
<i>Tabla 27:</i> Los adultos mayores en su área de trabajo se le asigna menor cargo laboral.	66
<i>Tabla 28:</i> El adulto mayor en su área de trabajo es conflictivo	67
<i>Tabla 29:</i> Los adultos se ven afectados por el grado académico de los jóvenes trabajadores	68
<i>Tabla 30:</i> Se presentan casos de maltrato entre colegas al realizar sus tareas laborales.....	69
<i>Tabla 31:</i> Organizan charlas para evitar maltratos entre colegas	70
<i>Tabla 32:</i> Se han presentado casos de maltrato físico sobre la exposición del trabajador en su salud.....	71
<i>Tabla 33:</i> El estrés ocasiona malestar físico y psicológico en los trabajadores de la empresa.	72
<i>Tabla 34:</i> Sintió maltrato psicológico por parte de sus compañeros de trabajo o jefes.....	73

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1.</i> Porcentaje de frecuencia de Relaciones Interpersonales.	20
<i>Figura 2.</i> Porcentaje de frecuencia de Empatía.	21
<i>Figura 3.</i> Porcentaje de frecuencia de Trabajo en Equipo.	22
<i>Figura 4.</i> Porcentaje de frecuencia de Conflicto Laboral.	23
<i>Figura 5.</i> Porcentaje de frecuencia de Edad.	24
<i>Figura 6.</i> Porcentaje de frecuencia de Estrés.	25
<i>Figura 7.</i> Empatía en la escucha entre sus compañeros de trabajo.	54
<i>Figura 8.</i> Escucha a sus compañeros ante problemas de conflicto laboral.	55
<i>Figura 9.</i> Las relaciones interpersonales se basan en el respeto mutuo ante cualquier situación.	56
<i>Figura 10.</i> Aprecian el respeto como un valor de empatía adecuado para mejorar las relaciones interpersonales.	57
<i>Figura 11.</i> Existe empatía entre sus jefes y el personal en la empresa.	58
<i>Figura 12.</i> Su equipo de trabajo se identifica dentro de la organización.	59
<i>Figura 13.</i> Trabajar en equipo te hace una persona no conflictiva y colaboradora con el trabajo.	60
<i>Figura 14.</i> La comunicación con sus compañeros de trabajo es la adecuada.	61
<i>Figura 15.</i> Se promueve buena comunicación entre los trabajadores de la empresa.	62
<i>Figura 16.</i> La relación con mis compañeros se fortalece por medio de la comunicación interpersonal.	63
<i>Figura 17.</i> Existe conflictos laborales debido a la presencia de jóvenes trabajadores.	64
<i>Figura 18.</i> En la empresa los cargos altos se asignan a los jóvenes trabajadores.	65
<i>Figura 19.</i> Los adultos mayores en su área de trabajo se le asigna menor cargo laboral.	66

<i>Figura 20.</i> El adulto mayor en su área de trabajo es conflictivo.	67
<i>Figura 21.</i> Los adultos se ven afectados por el grado académico de los jóvenes trabajadores.	68
<i>Figura 22.</i> Se presentan casos de maltrato entre colegas al realizar sus tareas laborales.....	69
<i>Figura 23.</i> Organizan charlas para evitar maltratos entre colegas.	70
<i>Figura 24.</i> Se han presentado casos de maltrato físico sobre la exposición del trabajador en su salud.....	71
<i>Figura 25.</i> El estrés ocasiona malestar físico y psicológico en los trabajadores de la empresa.....	72
<i>Figura 26.</i> Sintió maltrato psicológico por parte de sus compañeros de trabajo o jefes.....	73

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las relaciones Interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021. De enfoque cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional, tipo aplicada y de diseño no experimental. Se consideró una población de 30 colaboradores del área administrativa de una empresa privada de seguros, se aplicó como técnica la encuesta con 20 ítems con una escala de medición ordinal tipo likert, la misma que se validó mediante juicio de experto. Una vez obtenidos los datos se pasó a procesar por el SPSS, Alfa de Cronbach alcanzando como resultado de confiabilidad 0,892.

En los resultados se determinaron, que la variable relaciones interpersonales el 17% del personal manifestó que es malo, el 40% es regular y el 53% que es bueno. En cuanto a la segunda variable Conflicto Laboral, el 13% manifestó que es malo, el 47% regular y el 40% bueno. Concluyendo que existe relación directa entre Relaciones Interpersonales y el Conflicto laboral, dado a que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de 0,890 interpretando ésta una correlación positiva alta y valor $p.=0,000$ menor que 0.05 siendo significativo.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, conflicto laboral, empresa privada de seguros.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between interpersonal relations and labor conflict in the administrative area of a private insurance company, San Isidro 2021. It is a quantitative approach, descriptive-correlational, applied and non-experimental design. A population of 30 collaborators of the administrative area of a private insurance company was considered, and a survey with 20 items with a likert-type ordinal measurement scale was applied as a technique, which was validated by means of expert judgment. Once the data was obtained, it was processed by SPSS, Cronbach's alpha reaching a reliability of 0.892.

The results showed that for the interpersonal relations variable, 17% of the personnel stated that it was bad, 40% that it was fair and 53% that it was good. As for the second variable, Labor Conflict, 13% said it was bad, 47% regular and 40% good. It is concluded that there is a direct relationship between Interpersonal Relations and Labor Conflict, given that the result of Spearman's correlation coefficient is 0.890, interpreting this as a high positive correlation and p-value = 0.000 less than 0.05, which is significant.

Keywords: Interpersonal relationships, labor conflict, private insurance company.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día en las empresas, las relaciones interpersonales ayudan a la mejora del rendimiento personal y profesional. Están sujetas a la interacción mutua de dos a más sujetos, todo ser humano necesita crecer en un entorno que estimule al desarrollo personal y social, teniendo la oportunidad de ser ellos mismos, llevándose bien con los demás y compartir sus esfuerzos con amigos, familiares o centro de trabajo.

En el ámbito internacional, Moreno (2018) en su artículo científico nos menciona el valor de las relaciones interpersonales como parte indispensable de la vida social, que incide directamente en las relaciones interpersonales para el desarrollo humano, es necesario determinar cómo las relaciones interpersonales afectan el ambiente de trabajo interno y buscan crear herramientas para mejorar y mantener un buen clima en el trabajo, deben estar dispuestos a lidiar con ciertos factores que son importantes y favorables para ellos, así también crear un estímulo para los colaboradores.

Además, en el ámbito nacional, Bejarano (2020) en su artículo nos dice que nuestro actual mundo globalizado, el capital humano es cada vez más priorizado. Por ello, las relaciones interpersonales entre compañeros, como la interacción entre dos personas que trabajan dentro de la misma organización tienen un nivel jerárquico equivalente y mantienen una relación simple y pueden mejorar el rendimiento en el trabajo, y ante los problemas que se pueden encontrar como chismes o rumores es necesario tomar medidas centradas en los trabajadores y generar programas que mejoren estas relaciones, tanto individualmente como grupos.

En el ámbito local, según León (2018) expresa que los intereses opuestos que brotan dentro del entorno laboral, donde los representantes primordiales son los colaboradores y empleadores, que se han expuesto a enfrentarse con diferentes tipos de conflictos laborales dentro de la empresa o negocio, ya que se tuvo en cuenta que el individuo tiene sus propias razones y benéficos, es fundamental identificar qué tipo de conflicto surge para poder manejarlo de la manera más idónea dentro del entorno del centro de labores, así podremos impedir discusiones

extensas y peligrosas. Las relaciones interpersonales en la empresa son fundamentales para un mejor desempeño de los trabajadores y así también evitar los conflictos laborales.

La problemática de la presente investigación tiene como pregunta general: ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021? Y los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre la empatía y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021? Y ¿Cuál es la relación entre trabajo en equipo y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021?

La presente investigación estará orientada teóricamente a fortalecer el argumento e información científica hasta la actualidad donde se desarrollarán las variables relacionadas con las relaciones interpersonales y el conflicto laboral. La investigación también permitirá actualizar estos fundamentos teóricos. Teniendo en cuenta los últimos métodos científicos. Por otro lado, en la justificación práctica de esta investigación permitirá el desarrollo del personal que trabaja en el área administrativa ya que conociendo el déficit podemos plantear programas para mejorar y desarrollar sus habilidades personales. Esto mejorará las relaciones interpersonales y el conflicto laboral. Por tanto, se espera que realicen sus actividades laborales en condiciones de armonía, valor, experiencia, respeto y aceptando opiniones de los demás, que será favorable para la entidad, así como también siga manteniendo su imagen de prestigio.

Objetivo general determinar la relación entre las relaciones Interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021, como objetivos secundarios determinar la relación entre empatía y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, 2021. Y determinar la relación entre trabajo en equipo y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, 2021.

De acuerdo a nuestras variables, el presente proyecto de investigación tiene por hipótesis general, existe relación entre las relaciones interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro,

2021. Por otra parte, tenemos como hipótesis específicas, existe relación entre empatía y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, 2021; así también, existe relación entre trabajo en equipo y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la investigación de antecedentes Internacionales y Nacionales fundamentando nuestras variables para así brindar una excelente investigación.

Juantá (2018), en su investigación tenía como objetivo describir los hechos de relaciones interpersonales en dar un buen servicio al consumidor en el Centro de Atención de la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala. Fue un estudio descriptivo en donde se utilizó como instrumento el cuestionario, que fueron dirigidos a 25 personas donde se evaluaron 5 factores con un puntaje de 4, alcanzando a una nota máxima de 68 puntos. Los resultados obtenidos fueron que hay una codependencia entre las relaciones interpersonales de los colaboradores y la atención al consumidor del Centro de Atención. Se concluyó en el estudio que existe una buena atención al usuario en el Centro de Atención por parte de los colaboradores.

Por otra parte, León (2019), en su investigación planteó como objetivo, el analizar las relaciones interpersonales de los trabajadores en la satisfacción laboral en una organización de Ecuador. Este estudio estuvo sujeto a un diseño descriptivo no experimental, donde el instrumento que uso fue la técnica de encuesta, con 25 preguntas y se realizó una muestra a 30 colaboradores donde se detalla que el 48 % de colaboradores en la empresa sufren la falta desconfianza hacia sus superiores, y que un 52% de los empleados expresaron no confiar en su totalidad en la directiva de la organización. Se concluyó que los trabajadores de la compañía presentan disconformidad con sus jefes.

Asimismo, López (2020) sostuvo como objetivo principal determinar la correlación entre las relaciones interpersonales y los conflictos entre los trabajadores de la Unidad Educativa “Rumiñahui” Guayaquil. Fue una investigación que se efectuó bajo el criterio cuantitativo, de tipo correlacional, con diseño descriptivo, y el instrumento la muestra que se consideró, estuvo conformada por 30 colaboradores donde se empleó como instrumento la técnica de encuesta para recoger información, se determinó que la muestra estudiada del 93% (28) de los trabajadores encuestados, estiman como poco adecuado las relaciones

interpersonales y el 7% (2) de los colaboradores consideran como adecuado, y que el coeficiente de correlación entre ambas variables es de, 920** lo que indica una correlación positiva muy alta y significativa al nivel 0,05. Se concluyó que las relaciones interpersonales se relacionan con los conflictos con el personal de la Unidad Educativa “Rumiñahui”.

Por otra parte, Arias (2020), en su investigación tuvo objetivo de este estudio, fue analizar si el perfil laboral de los trabajadores (dependientes e independientes) frena el vínculo del conflicto laboral y el desempeño laboral del personal en el Bosque Bogotá. Este estudio fue tipo descriptivo no experimental donde se aplicó la encuesta de forma virtual, se usó de la versión española del Survey Work-Home Interaction-Nijmegen, “SWING” que se concierne por una escala de 227 ítems; en cuanto al conflicto laboral. El resultado central de la investigación fue que el conflicto en el trabajo daña más a los trabajadores dependientes que a los independientes. Se concluye que estos estudios reafirmen la necesidad de intervenciones que contribuyan a mitigar las dificultades que puedan presentarse en los centros de labores, aprovechando los medios digitales como oficina digital o teletrabajo.

Villalobos y Pertuz, (2019) en su artículo sostuvo como objetivo estudiar el manejo de los conflictos en el emprendimiento de organizaciones del sector gastronómico, así saber de qué manera se está investigando el fenómeno en la actualidad en las empresas colombianas. El presente estudio se está enmarcado en un estudio descriptivo con un diseño no experimental, transversal. El método usado fue el instrumento de encuesta con 30 ítems, arrojando como resultado un 59 % indicando que casi nunca la gerencia no utiliza la negociación para llegar a acuerdos que hay en la empresa. Concluyeron que para mejorar los conflictos laborales se utilicen mecanismos estratégicos que permitan enmendar constructivamente los conflictos mejorando las relaciones interpersonales para afianzar la responsabilidad dentro de la organización.

Aquino (2018), en su tesis realizada en Lima tuvo como objetivo medir el nivel de asistencia para efectuar la hospitalización en el Hospital Nacional San Bartolomé

Lima 2017, su nivel de publicación fue descriptivo con diseño no empírico, de tipo colateral, se ejecutó con una muestra que fue con 40 expertos de enfermería y 40 padres de familia de pacientes internados, su instrumento fue mediante dos cuestionarios de 24 ítems, los resultados manifestaron que si existe un nivel apropiado de relaciones interpersonales de grado idóneo de cuidado. Este resultado permitió tomar disposiciones y establecer métodos para mejorar en el ámbito profesional donde operan los expertos.

Santiago (2019), en la tesis que realizó en Piura en donde tuvo como objetivo comprender las escalas de las relaciones interpersonales de los profesores del colegio Alejandro Sánchez Arteaga del Distrito de La Arena, 2019, donde conjeturan que es adecuado efectuar un muestreo no probabilístico deliberado. Por otro lado, la tipología de indagación utilizada es una hipótesis, descriptiva, cuantitativa y transversal. El diseño es no experimental, descriptivo simple y está sujeto la técnica de encuesta como instrumento aplicado, las preguntas fueron de 30 ítems arrojando como resultado representativo en el que se podemos visualizar que un 76% de educadores de la Institución Educativa Alejandro Sánchez Arteaga del Distrito de La Arena, 2019 es eficiente y donde se concluye gran cantidad de los profesores señalan que la escala de las relaciones interpersonales es eficaz.

Vásquez (2018), en su tesis realizada en Trujillo tuvo como objetivo principal establecer los niveles de relaciones interpersonales existentes entre Oficiales y Sargentos de la División de Pesquisa Delictivo y Apoyo a la Justicia del Territorio Policial de La Libertad - Trujillo, 2018, el estudio es de tipo representativa, de diseño no empírico de corte transversal, donde se analizó con una población definida de 361 efectivos policíacos, siendo evaluados 32 Oficiales y 329 Subordinados, su técnica de encuesta se desarrolló con un herramienta de cuestionario apropiado con 15 ítems, dando como resultados explícitos la prueba de regularidad Kolmogorov-Smirnov considera que las dimensiones: Comunicación, unificación, estimulación y solución de problemas son admitidas en el actual estudio, aceptando la hipótesis con un valor de $0.0744159 < 0.3141607$ obtenido del cálculo descriptivo (S-k) por ello concluye que los resultados logrados de la variable y fueron procesados con el programa Excel arrojando que el 50.60% de los encuestados

muestran que el grado de las relaciones interpersonales es bueno mientras que el 49.40% muestra que es normal.

Honores (2017), en su tesis realizado en Chimbote sostuvo como objetivo general describir si el conflicto se asocia con el desempeño laboral del personal del área de logística del Hospital III Es salud Chimbote – 2017, para el desarrollo de este estudio se efectuó un análisis metódico de libros. En esta búsqueda del presente estudio se empleó la técnica correlacional su diseño es no experimental de corte transversal, además se detalló con una muestra de 18 trabajadores, los apuntes para esta indagación se recogieron por medio de un temario, en el cual se utilizó preguntas con 27 ítems de conflicto y con 21 preguntas de desempeño laboral mediante los niveles de Likert, se ejecutó en el área de logística del hospital III, Se consiguió a modo efecto que en entorno de logística que tiene un nivel mediano de conflicto en un 77.8 %, así también tenemos una causa primordial la incompatibilidad del personal que labora, igualmente la ocupación laboral con un nivel de efecto casi crítico de 44.4% y 33.3%, por ello se concluye el desempeño disminuyó a consecuencia de la dudas y problemáticas en el interior del área de logística.

Blas (2019), realizó su tesis en el distrito de san Martin de Porres, Lima. Donde tuvo como objetivo establecer la correlación entre conflictos laborales y servicio de excelencia de los colaboradores en la compañía de Ediciones Sembrando S.A.C., San Martin de Porres, Lima 2019. El tipo de averiguación fue aplicado con el enfoque cuantitativo, el diseño fue no empírico de corte colateral, el emporio fue de 100 sujetos, la muestra será de 80 individuos, teniendo en cuenta como instrumento el cuestionario conforme a la medición en escala de Likert-Ordinal, Se realizó las estadísticas mediante el software SPSS versión 25 para obtener un resultado y obtener el correspondiente estudio. En conclusión, se llegó a determinar que existe vínculo entre conflictos laborales y servicio de excelencia.

Según Ramos (2018), citando a Robbins y Judge (2013) cuando unas de las partes empieza a desarrollar efectos negativos entre trabajadores surge el conflicto, esto manifiesta disconformidad y ocasiona oposiciones de ambos individuos o ambas partes, así también los colaboradores comprueban en su área de trabajo

discrepancias en descifrar los eventos, la carencia de trabajo en equipo, la falta de comunicación, los cambios empresariales, y también por otras disconformidades que se originan de las conductas de los trabajadores. (p.446)

Por otro lado, Vásquez (2018), citando a Silveira (2014) de acuerdo a la teoría de las relaciones interpersonales va ser como un conjunto de interacción eficaz que se constituyen entre dos o más personas que conforman un entorno adecuado para el dialogo, término de afectos y opiniones. Se conjetura como el origen del aprendizaje, ocasionando por lo general disgustos o fastidio en el individuo, las relaciones humanas forman una conducta colectiva y la complacencia de la atención, ya que los demás son de una referencia perdurable de desconciertos, investigación de las ideas. La teoría de las relaciones humanas precisa como relaciones humanas a las comunicaciones sensatas fijados entre personas, entre trabajadores y sus compañeros, entre el personal y sus jefes.

Según Morales (2021) las relaciones interpersonales es el reflejo de un cambio. Para comenzar, es a la vez, circunstancias necesarias y efecto de la sociabilidad, que es la descripción que define al ser humano. El vivir recíprocamente entre dos o más personas fue lo que le permitió a la supervivencia. Por otro lado, aparecieron métodos que permitió el funcionamiento de la agrupación de los seres humanos, cada vez más grandes y numerosas al mismo tiempo, mecanismos más propiamente interpersonales, así como el compañerismo, a su vez de manera continua la empatía y el cuidado recíproco involucrándose con el apego, y el culturismo que atestiguaba que el sacrificio interpersonal se tergiversaba en las personas de quienes se sabía que se podía confiar (p.23).

Por otro lado, Paredes (2017), las relaciones interpersonales en el centro de labores son fundamentales para alcanzar los propósitos y metas de la empresa, intercambiando competencias y de manera particular; por la cual es necesario mantener y fomentar las relaciones interpersonales y que sean favorables para que se pueda formar un pensamiento positivo en el entorno laboral y así aumentar la producción en una compañía. En tal sentido las relaciones interpersonales disponen un conjunto de ideas para lograr la comprensión de los individuos de la empresa, ya sea por las reuniones que se plasman entre ellas, como también en tramitar la necesidad de involucrase socialmente, cuanta más satisfacción hay se

mejorará y se apoyarán eficazmente con los planes proyectados por la compañía (p. 19, 20)

La Rosa, (2017) los conflictos es algo inevitable en nuestro día a día, los seres humanos nos relacionamos entre nosotros mismos y esta relación con lleva a generar discrepancias, desacuerdos o formas diferentes de observar la situación que se presenta. El ser humano al desarrollarse en diversos ámbitos sociales ya sea en el hogar, en el entorno laboral, la sociedad, las autoridades, etcétera, siempre van a surgen incompatibilidades, y es que estas acciones se presentan a través de un conflicto (p.9).

III. METODOLOGÍA

El enfoque de esta investigación es cuantitativa, donde se realizará un cuestionario al personal, se llevará a cabo una encuesta que nos proporcionará los resultados y nos facilitará a identificar la relación entre variables.

Según Sánchez (2019) manifiesta que la investigación cuantitativa es la búsqueda de información tales como sondear y narrar fenómenos, variables, hechos, etc., a través del uso de técnicas de estadística para la observación de los datos recaudados, su finalidad más importante está en la descripción, definición y pronóstico, Asimismo se concluye que la utilización estricta de la cuantificación es la recopilación de los resultados y como también su desarrollo, estudios e interpretación (p.104)

3.1 Tipo y Diseño de Investigación.

El presente estudio de indagación es aplicada, donde nos va permitir dar soluciones a la problemática, utilizando los estudios científicos por medio de la construcción, transformación del contexto.

3.1.1. Tipo de investigación

Ortega (2017) menciona que la investigación aplicada, es la búsqueda de una solución a un problema y encontrar una respuesta práctica y resultados de las preguntas específicas. La investigación aplicada también se puede usar para obtener información sobre mercados, competidores y de los consumidores. Finalmente, el uso de tipo de estudio nos lleva a tener a conocimientos y resultados de la realidad de una manera organizada, estricta y sistemática. (p.155)

3.1.2. Diseño de la investigación

Esta investigación es de diseño no experimental, de nivel descriptiva – correlacional y de corte transversal.

Sáez (2017) expresa que el diseño no experimental es aquello que relaciona al proceso de la investigación en el que se recolecta información sin hacer ninguna modificación a las variables. Se justifica principalmente en la referencia de

fenómenos y como se proporcionan en su contenido original para luego ser analizados. (p. 35)

Sánchez (2018) menciona que el estudio descriptivo es un tipo de indagación que se encarga de detallar la población, realidad o fenómeno del contexto de la cual se centra la observación. Trata de dar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, referente a la problemática de investigación, sin darle preferencia a contestar al “por qué” sucede dicho problema. Como lo menciona su mismo nombre esta forma de investigar “describe”, no explica. (p.16).

Díaz (2016) indica que la investigación correlacional es dar respuesta a las interrogantes determinando de una manera específica, en tal sentido se trata de saber el parentesco o grado de vinculación que hay entre las variables de un estudio, en estas investigaciones primeramente se determinan las variables y después por medio de pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de métodos estadísticos, se mide la correlación” (p.66).

Rodríguez (2018) nos explica que el diseño de corte transversal se determina como un estudio de investigación observacional que interpreta información de variables recopiladas en un espacio de tiempo de una población muestra o subconjunto predefinido. Los datos recogidos en una investigación transversal proceden de sujetos que son parecidas en todas las variables, a excepción de la variable que se está analizando. (p, 142).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Relaciones Interpersonales

Paredes (2017) en su artículo nos menciona que las relaciones interpersonales se expresan a través de la comunicación, como también indica que la empatía la encontramos en nuestra vida diaria y en el entorno laboral ya que es de suma importancia para los puestos administrativos, esto va ayudar a perfeccionar la toma de decisiones, mejorar la calidad y la satisfacción del trabajo en equipo. (p. 20)

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: Empatía

Lee, Yang & Li (2017), quienes suscriben en su artículo que la empatía es la cualidad de estar de lado de los demás donde se comprende los pensamientos, actitudes y emociones de las personas en las peores circunstancias y en donde se promueve la interacción social. (p.497)

Indicador de la dimensión 1:

Indicador 1: Escucha

Robles, Darwin y Ortiz (2019) la escucha es un acto de expresar compañerismo porque existe un comienzo único a las ideas del otro incluso cuando no se esté de acuerdo con ellas, por ello es esencial escuchar para conseguir una comprensión apropiada de este proceso, todos deben mostrar una condición de apertura que facilite la ayuda de aceptar a otras personas que piensen diferente a ti mismo. (p.26)

Indicador 2: Respeto

Aguilar y Gámez (2020) en su artículo nos menciona que el respeto, el compromiso hacen que el ser humano se desempeñe como una persona justa, honorable e íntegra. “El respeto puede considerarse la madre de todas las virtudes, porque constituye la actitud básica de todas las virtudes. “estos valores permiten al ser humano reconocerse, aceptarse, apreciarse y valorar las cualidades del prójimo (p.7)

Dimensión 2: Trabajo en equipo

Rivera (2016) expresa que el trabajo en equipo es un factor clave en la implementación exitosa de un método de gestión, ya que es consiente en dar mayor cooperación y colaboración entre los integrantes de la compañía para lograr los objetivos establecidos. (p.18)

Indicadores de la dimensión 2:

Indicador 1: Identidad

Moreno, Torres, Martínez, Martínez y Rodríguez (2018), nos manifiesta que la identidad laboral está agrupada a la manera como una persona se distingue a sí

mismo como agente trabajador en la realización de una serie de ocupaciones en una posición laboral explícita y, como se verá más adelante en la actividad que desarrollada. (p.62).

Indicador 2: Comunicación

Gómez y Simón (2016), la comunicación es el principal instrumento para las personas e incluso nos lleva a el éxito en cualquier lugar siempre que se utilice de forma educada y asertiva, haciendo que las personas se apeguen profundamente a las relaciones sociales y comunicativas logrando el desarrollo de la personalidad, (p.6).

Variable 2: Conflicto Laboral

García (2016), menciona que las empresas actualmente presentan rivalidades, disputas y en general un ambiente de trabajo tenso generando conflicto laboral, en donde el estrés es unos de los síntomas de enfermedad más frecuente en el ámbito laboral ya sea por la presencia de inseguridad y demás. Gran parte de los trabajadores presentan este síndrome que es muy alto. Por otro lado, las personas en edad activa manifiestan la incomodidad que desarrollan en las actividades laborales, presentando un nivel de estrés de consideración y cada vez sigue en aumento. (p.16).

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1: Edad

Sconfianza (2017), en su revista menciona que la edad es un factor donde se ve afectada la precariedad laboral puesto a que grupos de trabajadores resultan destituidos del mercado de trabajo a causa de ser muy jóvenes o por no tener niveles de experiencia en el sector laboral, o ser mayores de 40-45 años, por tanto, quedar excluidos de oportunidades laborales (p.215).

Indicadores de la dimensión 1:

Indicador 1: Jóvenes

Salvà, Tugores, Obrador y Oliver (2017). En su artículo menciona que los jóvenes y los jóvenes titulados en formación profesional se caracterizan por una elevada presencia en el mundo productivo por lo que la competencia es cada vez más fuerte en el mercado laboral (pag.361)

Indicador 2: Adulto Mayor

Casamayou y Gonzalez (2017), en su revista menciona que los adultos mayores están en desventaja en relación a las tecnologías digitales, es por ello que consideran a los adultos mayores dentro de los “excluidos digitales” ya que presenta un desafío en las empresas en el entorno de adaptación a esta nueva era (p.199).

Dimensión 2: Estrés

Osorio (2016) en su artículo refiere que el estrés laboral se ha fijado como el resultado de brotes de factores psicosociales de riesgo que por sí mismo tiene mayor posibilidad de afectar de forma significativa a la salud de los colaboradores y al funcionamiento de sus deberes a medio y largo plazo, por ello el estrés gira en torno a la adaptación del ser humano (p.76).

Indicadores de la dimensión 2:

Indicador 1: Maltrato a los colegas

Barrado y Ballester (2016), nos mencionan que los maltratos laborales son extremadamente devastadores ya que afecta a las conductas e inducen a peligrosos daños a la salud de los colaboradores, como la ansiedad, fatiga, disminución de la concentración, depresión, etc. Así mismo, no solo provoca efectos negativos, además de ello también afecta en la parte financiera de la organización empresarial, incitando a un mayor nivel de abandono, sino también la baja categoría, eficiencia y producción en la compañía (p.23).

Indicador 2: Malestar físico y psicológico

Peña, Lasso, Gonzales y Mancilla (2016), refieren en su artículo que el malestar físico en los colaboradores se encuentran sometidos a una serie de presiones y de carga de trabajo durante su jornada laboral y estas se deben principalmente a las exigencias del mundo globalizado; tanto así que definir malestar físico es como la carga laboral gracias a la influencia de múltiples factores que no se relacionan únicamente con los aspectos materiales y técnicos del trabajo, sino que además, se advierte la participación de componentes psicológicos (P.88).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para Arias, Villasís y Miranda (2016). en su artículo explica que la población de investigación es un conjunto de casos específicos, limitados y asequibles que formarán un punto de referencia para la elección de la muestra y cumplirán una serie de criterios predeterminados. Es preciso explicar que cuando se habla de población de investigación, el término no solo se refiere a humanos, sino que también puede corresponder a animales, especímenes biológicos, registros, policlínicos, objetos, vivienda, organizaciones, etc.; para estos últimos, puede ser más apropiado usar términos similares debido al campo de investigación (p.201).

En tal sentido, la población de esta investigación está compuesta por 30 colaboradores que forman parte del área administrativa de una empresa privada de Seguros.

Criterios de inclusión: No se considera.

Criterios de exclusión: No se considera

Muestra

Según Cienfuegos (2019), indica que la muestra es subconjunto de personas o elementos de un emporio determinado que cumple con ciertas propiedades comunes. por ende, es un subconjunto de personas o elementos que es parte de la población escogida para detallar las propiedades o particularidades que se quieren estudiar (p.161).

En la presente investigación se utilizará la muestra censal, esto quiere decir que tomó el 100% de la población, que viene hacer el total de todos los colaboradores (30 personas) que pertenecen al área administrativa de una empresa privada de Seguros. Por tanto, Duran, Robles y Rodríguez, (2019) en su revista mencionan que la muestra censal se designa con el fin de lograr distintos resultados para un mejor estudio en el cual la muestra es toda la población, este tipo de técnica se usa cuando es necesario conocer el sentir de todo el personal o cuando existe una base de datos accesible. (p.7).

Muestreo

Otzen y Manterola, (2017) refiere que el muestreo permite extraer y por tanto resumir los resultados observados, esto se puede utilizar para un emporio accesible (un grupo de sujetos que pertenece a la población) es decir, todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad en esta muestra y por lo tanto incluido en el estudio donde el objetivo es estudiar la relación entre la distribución de la variable en la población y la distribución de la variable en la muestra. Para ello, entre otras cosas, se deben precisar los criterios de inclusión como: características clínicas, demográficas y temporales. (pag.227)

Por ser una muestra censal no se considera un muestreo específico.

Unidad de análisis

Li, Xiang, Chen, Yung, Xie y Li, (2017) mencionan que la unidad de análisis es un fragmento de un escrito que sirve de origen a la investigación en donde debe existir coherencia entre el problema a investigar ya que se pueden clasificar según distintos criterios: según el contenido esté basado en la gramática; según el significado, es el "qué" o el "quién" en el estudio. en la investigación de las ciencias sociales, las unidades de análisis típicas incluyen personas (los más comunes), grupos, compañías sociales y productos sociales. (pag.23)

Por ello la unidad de análisis es el área administrativa de una empresa privada de Seguros.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), expresa que es una técnica que se desarrolla en el método de encuesta por muestreo en la cual se emplea en un instrumento de recaudación de datos comprendido por un número de preguntas o reactivos donde el objetivo es alcanzar la investigación de los hechos. (p.59).

En el proyecto de investigación se utilizó como técnica la encuesta.

Instrumento: Cuestionario

Niño (2019), menciona que el cuestionario es un conglomerado de interrogantes técnicamente sistematizada y alineadas que se muestran editadas e impresas para ser contestadas de manera escrito o como a veces oralmente. De las herramientas para recolectar información, son lo más empleados y se utilizan, así como en la entrevista y como también en la encuesta (p.91).

Validez: Por juicio de expertos

Robles y Rojas (2015) mencionan que la validez del juicio de expertos se define como la opinión informada de una persona con experiencia en este campo y que participan como jueces y es considerada por terceros como expertos calificados en este rubro, ya que puede proporcionar información, evidencia, juicio y evaluación (p. 732).

En la investigación efectúo un cuestionario de 20 preguntas, que está compuesto por una encuesta. La validación por juicio de expertos, está conformado por:

Tabla 1: Cuadro de Validadores

Validadores	Resultado
Dra. Ediht Geobana Rosales Domínguez	Aplicable
Mg. Jesús Enrique Barca Barrientos	Aplicable
Mg. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad: Alfa de Cronbach

Tuapanta, Duque y Mena (2017). Nos mencionan que el coeficiente Alfa de Cronbach requiere una gestión única del instrumento para medir y generar el valor de oscilación entre 0 y 1. Su ventaja es que no es obligatorio dividir el proyecto a la mitad, solamente se aplica la medición y se calcula el coeficiente (p.39).

Tabla 2: *Resumen de procesamiento de datos*

Resumen de procesamiento de datos		
Datos	N°	%
Excluido	15	100%
Eliminados	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3: *Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,892	20

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a nuestros resultados, aplicando el método de Alfa de Cronbach como índice de confiabilidad se logró un resultado de 0,892 lo cual indica que el instrumento utilizado es muy bueno para la investigación.

3.5. Procedimientos

Para el procedimiento se realizó la recolección de datos y se estableció a realizar la escala de Likert para la encuesta, seguidamente se procedió a la validación a través del juicio de expertos con la finalidad de ser aprobado y realizar las encuestas utilizando el programa estadístico Encuesta de Google Drive, posteriormente los resultados que se adquirió de la información recolectada de la encuesta se procesaron en el programa SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

El presente trabajo tiene como método análisis de datos la estadística descriptiva y la estadística inferencial por su enfoque cuantitativo y donde se busca proponer la estadística descriptiva de tal modo poder mostrar gráficos y tablas con sus correspondientes interpretaciones, referencias que se conseguirá por medio el

sistema de SPSS en la cual valdrá para poder determinar el procedimiento de cada variable.

Estadística descriptiva

Kaliyadan y Kulkarni (2019) expresan que las estadísticas descriptivas dan un extracto sobre la muestra de investigación. Por otro lado, también las estadísticas descriptivas se utilizan para dar una descripción general del informe. Finalmente es la descripción de una población utilizando herramientas como tablas de frecuencia, dando la apropiada clasificación de los signos elegidos (p. 83).

Estadística Inferencial

Flores, Miranda y Villasís (2017), en su artículo nos mencionan que estadística inferencial son métodos que permiten evaluar características del emporio o tomar decisiones sobre la población con base exclusivamente en los resultados obtenidos de la muestra por lo tanto debe ser usado en los estudios donde se trata de comparar los resultados entre 2 o más grupos (pg. 366).

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación será respetuosa de la posesión del estudiante, las persuasiones sociales, morales, asimismo recalcar que van a tener en cuenta la veracidad de resultados, donde se mantendrá el anonimato por lo que no se revelará la identificación de los participantes del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Variable 1: Relaciones Interpersonales

Tabla 4

Frecuencia de Relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	16,7	16,7
	Regular	9	30,0	46,7
	Bueno	16	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS

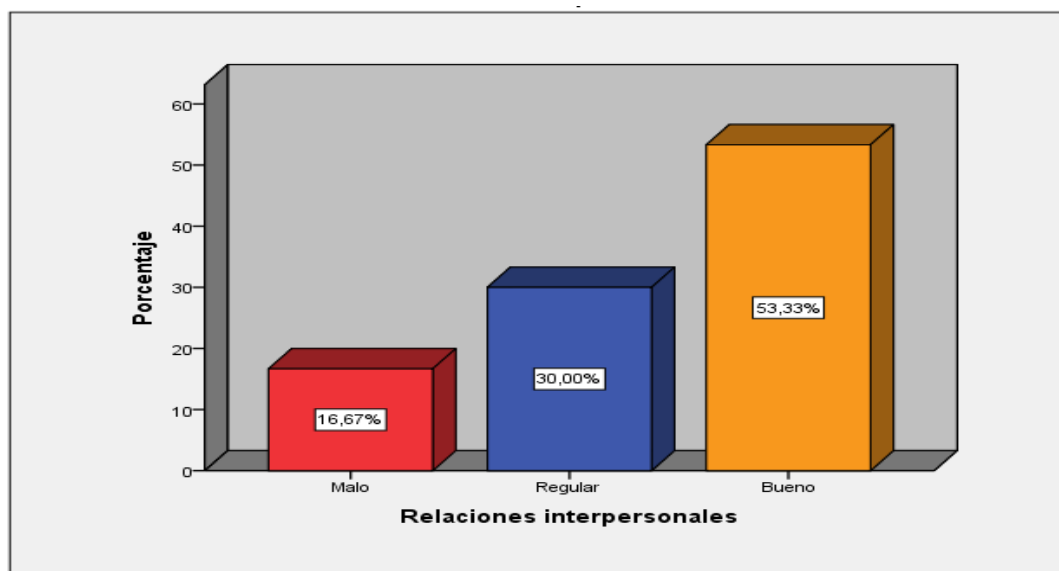


Figura 1. Porcentaje de frecuencia de Relaciones Interpersonales.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPS

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4 y la figura 1, se puede estimar que, según la encuesta realizada en relación a Relaciones interpersonales a 30 personas, el 17% manifestó que es malo, mientras que el 40% que es regular y el 53% que es bueno.

Dimensión 1: Empatía

Tabla 5

Frecuencia de Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	13,3	13,3
	Regular	11	36,7	50,0
	Bueno	15	50,0	100,0
	Total	30	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

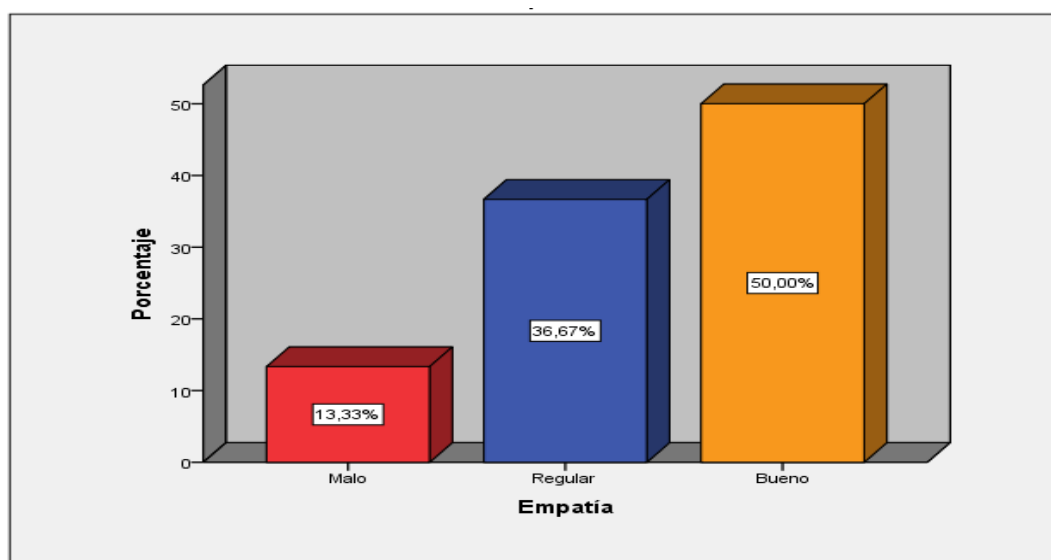


Figura 2. Porcentaje de frecuencia de Empatía.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5 y la figura 2, se puede apreciar que, según la encuesta realizada en relación a Empatía a 30 personas, el 13% manifestó que es malo, el 37% que es regular y el 50% que es bueno.

Dimensión 2: Trabajo en Equipo

Tabla 6

Frecuencia de Trabajo en Equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	20,0	20,0
	Regular	5	16,7	36,7
	Bueno	19	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

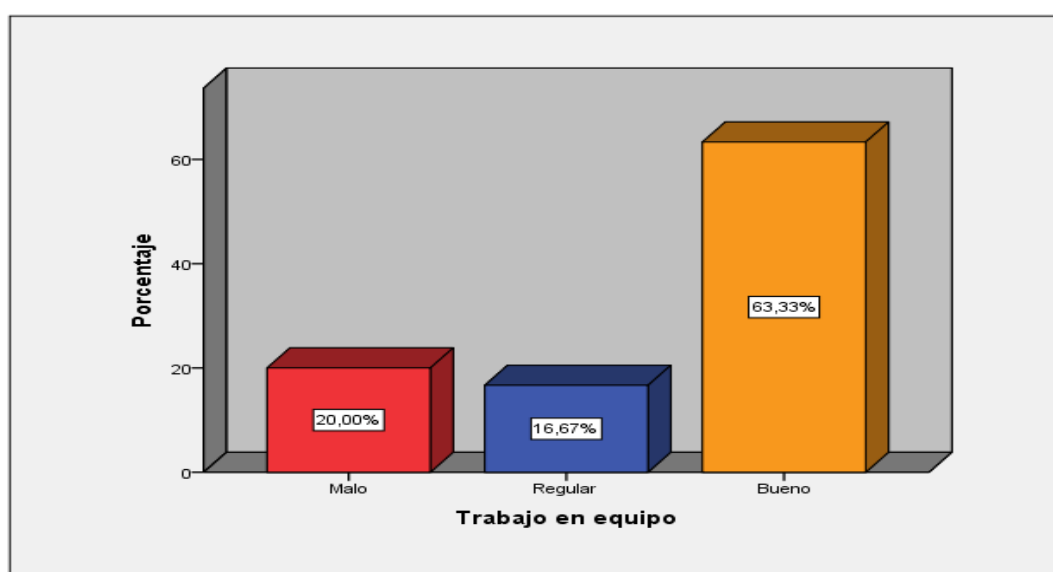


Figura 3. Porcentaje de frecuencia de Trabajo en Equipo.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 6 y la figura 3, se puede apreciar que, según la encuesta realizada en relación a Trabajo en Equipo a 30 personas, el 20% manifestó que es malo, el 17% que es regular y el 63% que es bueno.

Variable 2: Conflicto Laboral

Tabla 7

Frecuencia de Conflicto Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	4	13,3	13,3	13,3
Regular	14	46,7	46,7	60,0
Bueno	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

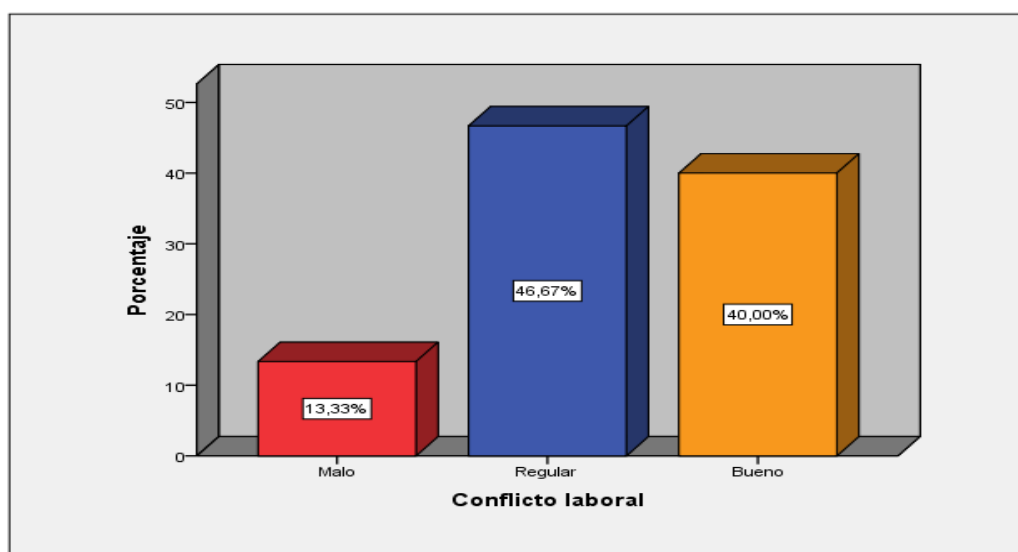


Figura 4. Porcentaje de frecuencia de Conflicto Laboral.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 7 y la figura 4, se puede considerar que, según la encuesta realizada en relación a Conflicto Laboral a 30 personas, el 13% manifestó que es malo, el 47% que es regular y el 40% que es bueno.

Dimensión 3: Edad

Tabla 8

Frecuencia de Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	4	13,3	13,3	13,3
Regular	15	50,0	50,0	63,3
Bueno	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

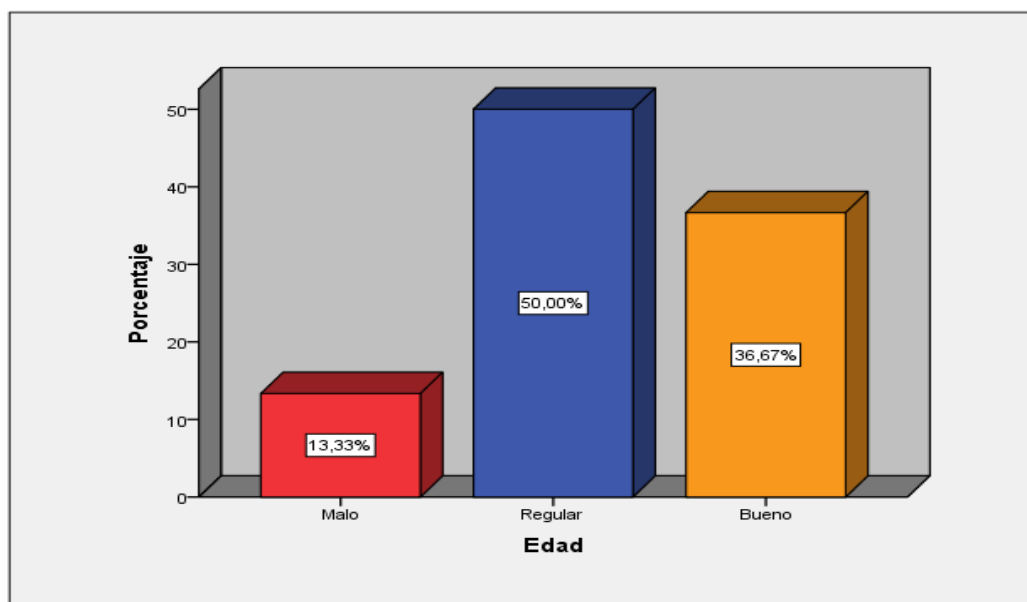


Figura 5. Porcentaje de frecuencia de Edad.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8 y la figura 5 respecto a la dimensión edad de la variable conflictos laborales según la encuesta realizada a 30 personas, el 13% manifestó que es malo, el 50% que es regular y el 37% que es bueno.

Dimensión 4: Estrés

Tabla 9.

Frecuencia de Estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	23,3	23,3
	Regular	18	60,0	83,3
	Bueno	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

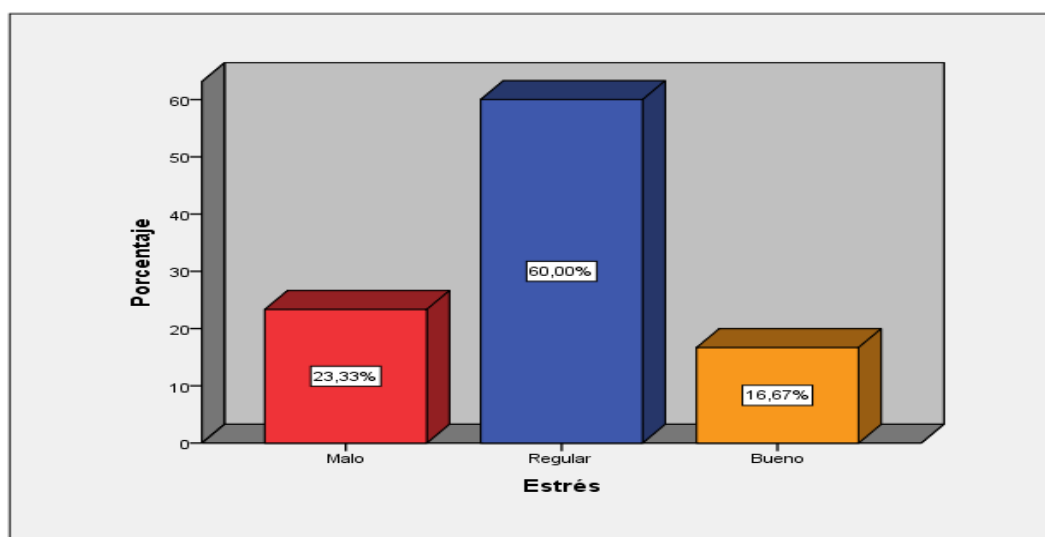


Figura 6. Porcentaje de frecuencia de Estrés.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación:

De acuerdo con tabla 9 y la figura 6, se puede apreciar que, según la encuesta realizada en relación a Estrés a 30 personas, el 23% manifestó que es malo, el 60% que es regular y el 17% que es bueno.

4.2 Resultados inferenciales

Prueba de Hipótesis

Espinoza (2018) menciona que las correlaciones son aquello que fija vínculo entre dos o más variables. Esto va permitir resolver si dos o más variables se encuentran agrupadas entre sí y su nivel de asociación estadística. No permiten establecer la dirección causal de relación entre las variables. Puede haber varias hipótesis que se vinculan entre ellas. No establecen directamente la causa, sino que evalúan el grado de relación de las variables. En esta clase, generalmente se incluyen los supuestos de las diferencias de grupo. Si el estudiante no tiene motivos suficientes para determinar qué grupo será la diferencia en las variables observadas, se propone una hipótesis simple. Cuando se tiene el dato empírico, ello establece la magnitud entre agrupación y se comprueba si las variables aparecen en ambos. El análisis estadístico de este tipo de hipótesis se basa en estadísticas descriptivas y análisis de correlación, de ahí su nombre.

4.2.1 Prueba de Normalidad

Según Flores, Muñoz y Sánchez (2019, p. 5) nos menciona que la mayoría de las pruebas de hipótesis obedecen a la normalidad debido que existen múltiples opciones para poder comparar, se considera la mejor, la que prueba mayor eficacia. Según él este estudio se eligen las pruebas que parecen ser las mejores a través de un proceso Simulación y en donde parece que Shapiro test-Wilk es la mejor opción, siendo muy eficaz ya que utiliza la misma distribución teórica para simular muestras no normales, utilizando el tamaño de la muestra ($n = 20,30,40,50$). Finalmente, todos estos estudios tienen en común la estimación de muestras de distribución de probabilidad.

Regla de muestra:

$N = 30$

- 1) Si $N < 50$ se usa estadístico de Shapiro – Wilk
- 2) Si $N \geq 50$ se usa estadístico de Kolmogorov – Smirnov

En esta ocasión, al tener un tamaño de muestra igual a 30, se analizará los resultados de la prueba de Shapiro – Wilk, para comprobar si las variables y dimensiones provienen de una distribución normal o no.

Las variables y sus dimensiones se plantean las siguientes hipótesis para indicar su normalidad.

H₀: La variable tiene distribución normal.

H₁: La variable no tiene distribución normal.

Considerando la regla de decisión:

Si $p < 0.05$, se rechaza la H₀.

Si $p > 0.05$, no se rechaza la H₀.

Para su análisis se utilizó el paquete estadístico SPSS, mostrando los siguientes resultados:

Tabla 10

Pruebas de normalidad de las variables de estudios y sus dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	,921	30	,028
Conflicto laboral	,921	30	,029
Empatía	,909	30	,014
Trabajo en equipo	,869	30	,002

Fuente. Elaboración propia según los resultados de la encuesta – Programa SPSS

Interpretación:

Se aprecia en la tabla 10, que en los resultados obtenidos en la prueba de Shapiro - Wilk, tanto las variables Relaciones interpersonales como Conflicto laboral, además de sus dimensiones de la variable de relaciones interpersonales, tienen un valor p. menor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$); por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Al obtener estos resultados, se aplicará pruebas no paramétricas para poder medir la correlación, esta prueba es la de Rho de Spearman, que mide el grado de correlación entre las variables y sus dimensiones en estudio.

Tabla 11. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2016, p.185).

Hipótesis General

H₀: No Existe relación significativa entre Relaciones interpersonales y los conflictos laborales en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021.

H₁: Existe relación significativa entre Relaciones interpersonales y los conflictos laborales en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021.

Tabla 12

Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis general.

			Relaciones interpersonales	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000	0.890
		Sig. (bilateral)		0.000
	Conflictos laborales	N	30	30
		Coeficiente de correlación	0.890	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta - Programa SPSS.

Interpretación:

Se observa en la tabla 12 que las relaciones interpersonales en las áreas administrativas de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021, tiene relación directa con el Conflicto laboral, debido al resultado del coeficiente de correlación

de Spearman de 0,890 figurando ésta una correlación positiva alta entre las variables, y valor $p.=0,000$ menor que 0.05 siendo significativo, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el conflicto laboral en las áreas administrativas de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021.

Hipótesis específica 1

H₀: No Existe relación significativa entre Empatía y los conflictos laborales en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021.

H₁: Existe relación significativa entre Empatía y los conflictos laborales en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021.

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis específica 1

			Empatía	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	0.794
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Conflictos laborales	Coefficiente de correlación	0.794	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta - Programa SPSS.

Interpretación:

Se observa en la tabla 13 que la dimensión Empatía en las áreas administrativas de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021, tiene relación directa con los Conflictos laborales, esto según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,794 representando una correlación positiva alta, y valor $p.=0,000$ menor que 0.05 siendo significativo, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que Existe relación significativa entre la Empatía y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021..

Hipótesis específica 2

H₀: No Existe relación significativa entre Trabajo en equipo y los conflictos laborales en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021.

H₁: Existe relación significativa entre Trabajo en equipo y los conflictos laborales en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021.

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significancia de la hipótesis específica 2

			Trabajo en equipo	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1.000	0.824
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Conflictos laborales	Coeficiente de correlación	0.824	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta - Programa SPSS.

Interpretación:

Se observa en la tabla 14 que la dimensión Trabajo en equipo en las áreas administrativas de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021, tiene relación directa con los Conflictos laborales, esto según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,824 representando una correlación positiva alta, y valor $p=0,000$ menor que 0.05 siendo significativo, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que Existe relación significativa entre la Trabajo en equipo y los conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021.

V. DISCUSIÓN

Las relaciones interpersonales en una empresa, ayudan a mejorar el rendimiento del personal profesional promoviendo un clima agradable de trabajo, es así que para que la empresa obtenga buenos resultados, sería necesario buena relación entre todos los trabajadores. Debido a los conflictos generados entre los trabajadores del área administrativa de una empresa privada de seguros, surge como interés para evaluar el tipo y grado de relación que existiría entre relaciones interpersonales y conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros en San Isidro, para ello se contó con la participación de 30 colaboradores en este estudio y así utilizar como instrumento de recolección de datos, un cuestionario con 20 preguntas, teniendo como resultados de esta investigación que de los 30 colaboradores, el 53,3% indicó que las relaciones interpersonales en la empresa es buena, mientras que el 30% indica que es regular, (tabla 4 y gráfico 1); por otro lado al evaluar el conflicto laboral en el área administrativa de la compañía, el 46,7% de los colaboradores manifestaron que se desarrolla de forma regular y 40% bueno, en base a estos resultados se puede indicar que la empresa privada en San Isidro, tiene relación referente a las relaciones interpersonales y conflicto laboral en el área administrativa. Para corroborar estos resultados es necesario el uso de una técnica estadística, en la cual por medio de aplicación de hipótesis se demuestra esta afirmación, cabe resaltar que el estadístico aplicado para establecer una correlación entre estas variables de estudio fue Rho de Spearman, mostrando en los resultados de la tabla 12 con un valor de 0,89 de que existe una correlación positiva alta, con un nivel de significancia de 0,00 rechazando la hipótesis nula al tener un valor menor que 0.05, por lo tanto al aceptar la hipótesis alternativa, se culmina que si existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y conflictos laborales en el área administrativas de una empresa privada de seguros de San Isidro en el año 2021. Por otro lado, tomando la investigación de López (2020) se puede confirmar que de acuerdo a sus resultados existe una correlación positiva alta entre las relaciones interpersonales en los conflictos con el personal docente de la Unidad Educativa Rumiñahui, así mismo, Honores (2017), se señala que también existe una relación positiva entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores en el área de

logística del hospital III ESSALUD 2017. De tal forma, bajo los criterios ya mencionados en las investigaciones, se prueba que los conflictos laborales en la empresa se pueden mejorar mediante buenas relaciones interpersonales.

Los resultados de este estudio muestran que el objetivo específico 1 con respecto a la empatía y conflicto laboral en una empresa, mencionan que el 50% de los trabajadores con respecto a empatía, se encuentran en un buen nivel y el 37% en un nivel regular, por lo que se puede decir que la empatía en una empresa privada se relaciona con el conflicto laboral en el área administrativa, para ello es necesario el análisis mediante la realización de hipótesis, en la tabla 13 nos indica que con un valor de significancia de 0,00 rechazaría la hipótesis nula, con lo cual al aceptar la hipótesis alternativa concluye que si existe relación entre empatía y conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa privada de seguros, de igual forma relacionándolo con Juantá (2018), sostuvo como objetivo establecer las acciones de las relaciones interpersonales para dar un buen servicio al consumidor en el centro de atención de la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala, cuyos resultados fueron que existe una codependencia entre las relaciones interpersonales de los colaboradores y la atención al consumidor del centro de atención. Por otro lado, López (2020), tuvo como objetivo determinar la correlación entre las relaciones interpersonales y los conflictos entre los trabajadores de la Unidad Educativa “Rumiñahui” en Guayaquil, estudio conformado por 30 colaboradores en donde se aplicó una encuesta para recoger la información, sus variables principales indicaron que tienen una muy fuerte correlación positiva y un nivel de significancia al nivel de 0,05. Dando como conclusión su correlación en las relaciones interpersonales con los conflictos con el personal de la Unidad Educativa “Rumiñahui”.

Al determinar el objetivo específico 2, en relación entre trabajo en equipo y conflicto laboral en una compañía, con respecto al trabajo en equipo el 63% se encuentran en un buen nivel y 17% en un nivel regular, por lo que se puede también decir que el trabajo en equipo en una empresa privada se relaciona con el conflicto laboral en el área administrativa, para ello es necesario el análisis mediante la realización de hipótesis, en la tabla 14 con un coeficiente de correlación de 0.824 indicando

también una relación positiva alta y que el valor de significancia de 0,00 rechazaría la hipótesis nula, con lo cual al acepta la hipótesis alternativa concluye que si existe relación entre trabajo en equipo y conflictos laborales en las áreas administrativas de una empresa privada de seguros, de igual forma relacionándolo entre trabajo en equipo y la variable conflicto laboral. Tomando en cuenta a Aquino (2018), tenía como objetivo conocer las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería y el nivel de cuidado humanizado al paciente en los servicios de hospitalización del hospital nacional San Bartolomé en Lima en el año 2018, estudio de nivel descriptivo, no experimental de tipo transversal, se realizó el estudio con 80 colaboradores, 40 expertos de enfermería y 40 padres de familia de los pacientes internados, resultando que existe un nivel apropiado de las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería y un nivel adecuado de cuidado a los pacientes en los servicios de hospitalización

VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación de acuerdo a los resultados, los objetivos desarrollados y la prueba de las hipótesis, se determinó las siguientes conclusiones.

Primera: Conforme a los resultados hallados se llegó a cumplir con el objetivo general determinar la relación entre las relaciones Interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021 como también con la hipótesis general, donde el 53 % manifestaron que es bueno en cuanto a las relaciones interpersonales y un 13% manifestó que es malo en relación al conflicto laboral, por otra parte en los resultados inferenciales se mostró que las variables de la investigación obtuvieron un nivel de significancia de 0,000 menor que 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula concluyendo que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y conflicto laboral en 0,890 representando esta una correlación positiva alta entre las variables. Después de lo expuesto se concluye que mientras exista buenas relaciones interpersonales en el área administrativa disminuirá el conflicto laboral ya que podemos observar en la tabla 7 solo el 13% es malo.

Segunda: Conforme a los resultados hallados se llegó a cumplir con el objetivo específico 1 determinar la relación entre empatía y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, 2021. y así también con la hipótesis específica 1, en donde el 50% expresan que es bueno y un 13% que es malo con respecto a la empatía, así también se muestra en los resultados inferenciales una significancia de 0,000 menor que 0.05 rechazando la hipótesis nula, concluyendo que existe relación significativa entre la empatía y el conflicto laboral en el área administrativo en 0.794 representando una correlación positiva alta. También se concluye en cuanto exista empatía entre el personal en el área administrativa habrá un mejor clima laboral y por ende una mejora en el área de trabajo así también se logrará objetivos proyectados en la empresa.

Tercera: Conforme a los resultados hallados se llegó a cumplir con el objetivo específico 2 determinar la relación entre trabajo en equipo y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, 2021. Como también con la hipótesis específica 2, donde el 63% indica que es bueno y el 20% indica que es malo en cuanto al trabajo en equipo, con respecto al resultado inferencial se mostró un nivel de significancia que es de 0,000 menor que 0.05 siendo significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre trabajo en equipo y conflicto laboral en el área administrativa siendo 0,824 representando una correlación positiva alta, finalmente se concluye que el trabajo en equipo está presente logrando una mejor productividad en el área administrativa.

VII. RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados arrojados del presente estudio de investigación nos permite plantear las siguientes recomendaciones:

Primera: Se recomienda a los jefes y trabajadores en el área administrativa fortalecer actitudes y conductas relacionadas a las relaciones interpersonales, con el fin de permitir una mejora con respecto al nivel de comunicación organización para optimizar y mantener en el área administrativa un buen clima de trabajo sin conflictos laborales, propiciando un desarrollo y crecimiento laboral en los trabajadores y una mayor efectividad en su labor profesional. De igual manera, en el área administrativa de la empresa se debería gestionar talleres tal como el dialogo entre empleador con los trabajadores para manifestar su inquietud y su expectativa laboral y el team building “construcción en equipo”, estos se deben realizar como mínimo dos veces al año para que los trabajadores puedan manejar adecuadamente el conflicto laboral, con la finalidad de que haya una convivencia totalmente sana en el entorno laboral.

Segunda: Asimismo, se sugiere a los trabajadores del área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, seguir fortaleciendo la empatía, debido a que obtuvo un 37% entre trabajadores como regular, por ello, la recomendación de uso de talleres presenciales y virtuales que favorecerá en la conexión en equipo, ya que la empatía ayuda en relacionarse y comprenderse entre los colaboradores y empleadores, una clave importante para un ambiente laboral sano.

Tercera: Por otra parte, se sugiere mejorar el trabajo en equipo en el área administrativa donde el jefe del área fomente ambientes de discusión mediante reuniones semanales con los trabajadores, y en esa misma línea, pedir a los trabajadores que compartan sus conocimientos y experiencias durante dichas reuniones para recolectarlas e incluirlas en el desarrollo laboral con el objetivo de fortalecer y beneficiar el área ya mencionada. Debido a que es fundamental para optimizar las relaciones interpersonales, el rendimiento laboral y finalmente disminuir los conflictos laborales.

REFERENCIAS

- Aquino R. (2018). *Relaciones interpersonales del profesional de enfermería y cuidado humanizado al paciente en los servicios de hospitalización del Hospital Nacional San Bartolomé* (Tesis de Grado Previo a la Obtención del Título). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Arias C. (2020). *Conflicto trabajo familia, desempeño laboral y perfil laboral de los trabajadores*. (Tesis de título). Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia.
- Arias J., Villasís M., & Miranda M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, 63(2),201-206.
- Bejarano M. (2020). *Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana*. Revista De Investigación En Psicología, 22(2), 313-328. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v22i2.17431>.
- Blas Y. (2019). *Conflictos laborales y servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres*.
- Casamayou A. (2017). *Personas Mayores y Tecnologías Digitales* <https://revista.psico.edu.uy/index.php/revpsicologia/article/view/421/344>
- Díaz Y. y Salas N. (2019). *Análisis correlacional de las relaciones interpersonales y el desempeño académico en estudiantes de Básica Primaria*. (Tesis de Grado Previo a la Obtención del Título). Universidad de la Costa CUC, Barranquilla- Colombia.
- Duran A., Robles C., Rodríguez O. (2019) *Análisis del modelo de gestión para el desarrollo de innovación tecnológica en las universidades públicas de la Costa Caribe colombiana*. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400101.html>.

- Espinoza, E. (2018). "La hipótesis en la investigación". *Revista Mendive de educación*, Volumen 16 No. 1, p. 132 – 133.
<http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197>
- Flores E, Miranda MG y Villasís M. (2017). *The research protocol VI: How to choose the appropriate statistical test*. *Inferential statistics*. inferencial. *Rev Alerg Mex*. 2017;64(3):364-370
- Flores P., Muñoz L., & Sánchez T (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de no normalidad. N°21 vol. 1.
<http://ceaa.esPOCH.edu.ec:8080/revista.perfiles/Articulos/Perfiles21Art1.pdf>
- Gabriel J. (2017). *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación*. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es.
- Galicia L., Balderrama J., & Edel R. (2017). *Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual*. *Apertura* (Guadalajara, Jal.), 9(2), 42-53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>.
- García M. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud*. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. (p.16): <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>.
- Gómez J. y Simón F. (2016). *La Comunicación*. *Salus*, 20(3),5-6ISSN: 1316-7138:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002>.
- Honores J. (2017). *Conflicto y desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital Essalud III* (Tesis de Grado Previo a la Obtención del Título). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.

- Joaqui D., & Ortiz D. (2019). *La escucha como apertura existencial que posibilita la comprensión del otro*. Sophia, colección de Filosofía de la Educación, 27(2), pp. 195-223. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4418/441859598006/movil/index.html>.
- Juanta R. (2018). *relaciones interpersonales y atención al usuario*. (Tesis de Grado Previo a la Obtención del Título). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Kaliyadan F, Kulkarni V. (2019). *Types of variables, descriptive statistics, and sample size*. Indian Dermatol Online J from: <https://www.idoj.in/text.asp?2019/10/1/82/250078>.
- La Rosa J. y Rivas, G. (2017). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución*. Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Li W., Xiang P., Chen Y., Xie X., & Li Y. (2017). Unit of Analysis: Impact of Silverman and Solmon's Article on Field-Based Intervention Research in Physical Education in the U.S.A. *Journal of Teaching in Physical Education*. 36. 1-30. 10.1123/jtpe.2016-0169.
- Lee X., Yang B., & Li W. (2017). *The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: taking early-career employees as an example*. *Anales de Psicología*, 33(3), 697-707. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>.
- León A. (2018). *Arbitraje y conflictos laborales en el Perú*, Revista de la facultad de derechos y ciencias políticas LXX N°10. <http://revistas.unsaac.edu.pe>.
- León E. (2019). *relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral*. (Tesis de Grado Previo a la Obtención del Título). Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.
- López O. (2020). *Relaciones interpersonales y conflictos entre el personal docente de la Unidad Educativa "Rumiñahui"*. (Tesis de Grado Previo a la Obtención del Título). Universidad César Vallejo, Guayaquil. Ecuador.

Mba y Educación ejecutiva (2016)
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/conoce-las-dimensiones-del-conflicto-laboral>.

Miguel V., & Prieto J. (2016). *El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español*. PERSPECTIVAS, (38),25-44. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>.

Montes F. (2016). Relaciones interpersonales en el trabajo. Recuperado de: <http://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>.

Morales J. y Gaviris E. (2021). *Redescubrir las relaciones interpersonales*. Editorial Sanz y Torres, S. L. (Edición: 2ª) Madrid. <https://www.sanzytorres.es/libros/redescubrir-las-relacionesinterpersonales>.

Moreno S. (2018) *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. Revista CES Derecho, (9), 1, 13-33. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>.

Murillo, F., & Belavi, G. (2018). 603. Segregación escolar de los estudiantes extranjeros pobres en España. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 22. doi: <https://doi.org/10.1344/sn2018.22.19894>.

Niño V. (2019). *Metodología de la investigación*. (2ª, edición). Bogotá: Ediciones de la U: Colombia.

Osorio J. y Cárdenas, L. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Vol. 13 / No. 1- Colombia <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>.

Ortega, J. (2017). *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación*. Journal of the Selva Andina Research

Society, 8(2), 155-156. Recuperado en 05 de diciembre de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es.

Otzen T., & Manterola C. (2017). Sampling Techniques on a Study Population. *International Journal of Morphology*, 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Paredes C. (2017). *Relaciones interpersonales en el bienestar laboral*. *Boletín Informativo CEI*, 4(2) <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1364>.

Peña A. Lasso V. Gonzales M. & Ballesteros I. (2016). *síntomas de fatiga física percibida por trabajadores administrativos de dos instituciones de educación superior*. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 8(15),86-95.

Ponce E. y Rodríguez G. (2020): "*La responsabilidad y el respeto como valores esenciales en el desarrollo emocional*", *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. <http://hdl.handle.net/20.500.11763/atlante2006desarrollo-emocional>.

Ramos J. (2018). "*Gestión de conflictos y compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Chilca*". (Tesis de Grado Previo a la Obtención del Título). Universidad Autónoma del Perú, Lima.

Rivera R. (2016). *Conoce las dimensiones del trabajo en equipo: La falta de sinergia en un equipo se hace explícita cuando no existe planificación de funciones*. *América Economía*. 2(4), 15- 20. <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/conoce-las-dimensiones-del-trabajo-en-equipo>.

- Robles P. y Rojas M. D. C. (2015) Validation by expert judgements: two cases of qualitative research in Applied Linguistics (Sapienza Università di Roma) vol.18 2 Pág. 724-748.
- Rodríguez M., y Mendivelso F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. *Revista Médica Sanita Volumen 21 • No. 3 • - Colombia*.
- Sáez J. (2017). *Investigación educativa fundamentos teóricos, procesos y elementos Prácticos*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid- España.
- Salvà F., Tugores M., Adame M., & Oliver F. (2017). *La inserción laboral de los jóvenes y las jóvenes con titulación de formación profesional de grado medio y superior en España*. *EDUCAR*, 53(2),357-378. file:///C:/Users/usuario/Downloads/327337-Texto%20del%20art%C3%ADculo-468477-1-1020170721%20(1).pdf.
- Sánchez F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos*. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
- Sánchez H., Reyes C. y Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editado por Universidad Ricardo Palma, Perú. file:///C:/Users/usuario/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf.
- Santiago L. (2019). (tesis)Relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena, 2019
- Sapientiae: *Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias*, vol. 5, núm. 1, pp. 31-57, 2019 Universidad Óscar Ribas. Colombia: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5727/572761149002/html/index.html>
- Sconfianza M. (2017). *La problemática de la exclusión laboral en Argentina. Análisis de las políticas de intermediación en el período 2004-2016*.

methaodos. revista de ciencias sociales, (2),210-229:
<https://www.redalyc.org/pdf/4415/441553367001.pdf>.

Tuapanta J., Duque M., Mena Á. (2017). Revista mktDescubre - ESPOCH FADE N° 10 diciembre 2017, pp. 37 - 48 Latindex Folio Catálogo 20003 ISSN - 1390 - 7352 IEPI Título N° 3232 – 12.

Vásquez L. (2018). *“Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares”*. (Tesis para Título). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Vásquez R. (2018). *Relaciones Interpersonales entre Oficiales y Suboficiales en la División de Investigación Criminal y Apoyo a la Justicia de La Región Policial La Libertad* (Tesis de Grado Previo a la Obtención del Título). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

Villalobos M. y Pertuz F. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia. SAPIENTIAE: Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias, Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572761149002>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Relaciones Interpersonales	Paredes (2017) en su artículo menciona que las relaciones interpersonales se expresan a través de la comunicación, así también indica que la empatía se encuentra en la vida diaria y en el entorno laboral ya que es de suma importancia para los puestos administrativos, esto va ayudar a perfeccionar la toma de decisiones, mejorar la calidad y la satisfacción del trabajo en equipo. (p. 20)	Relaciones interpersonales se operacionalizó mediante las dimensiones: Empatía y trabajo en equipo que será medido por la escala la Likert.	Empatía	Escuchar Respeto	1,2 3,4,5	Ordinal Tipo Likert 5=Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca
			Trabajo en Equipo	Identidad Comunicación	6,7 8,9,10	
Variable 2: Conflicto Laboral	García (2016), menciona que las empresas actualmente presentan rivalidades, disputas y en general un ambiente de trabajo tenso generando conflicto laboral, en donde el estrés es unos de los síntomas de enfermedad más frecuente en el ámbito laboral ya sea por la presencia de inseguridad y demás. Gran parte de los trabajadores presentan este síndrome que es muy alto. Por otro lado, las personas en edad activa manifiestan la incomodidad que desarrollan en las actividades laborales, presentando un nivel de estrés de consideración y cada vez sigue en aumento. (p.16).	conflicto laboral es una discusión que se desarrolla por un interés que se produce dentro de la organización. Se puede tratar de un desacuerdo entre los trabajadores y la gerencia. Se medirá mediante las dimensiones edad y estrés.	Edad	Jóvenes Adulto Mayor	11,12 13,14,15	Ordinal Tipo Likert 5=Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca
			Estrés	Maltrato de colegas Maltrato físico y Psicológico	16,17 18,19,20	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RELACIONES INTERPERSONALES Y CONFLICTO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SEGUROS, SAN ISIDRO, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre trabajo en equipo y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre las relaciones Interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación entre empatía y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre trabajo en equipo y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, 2021.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>Existe relación significativa entre empatía y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre trabajo en equipo y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros San Isidro, 2021.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>EMPATIA</p>	<p>ESCUCHAR</p>	<p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo</p> <p>NIVEL DE ESTUDIO</p> <p>Descriptivo – correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <p>No experimental - Transversal</p> <p>TECNICA</p> <p>La encuesta</p> <p>TIPO</p> <p>Aplicada</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario de 20 ítems</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>30 colaboradores Administrativos</p> <p>MUESTRA</p> <p>30 colaboradores Administrativos</p> <p>Muestra - censal</p>
					<p>RESPETO</p>	
				<p>TRABAJO EN EQUIPO</p>	<p>IDENTIDAD</p>	
					<p>COMUNICACIÓN</p>	
			<p>Conflicto laboral</p>	<p>EDAD</p>	<p>JOVENES</p>	
					<p>ADULTO MAYOR</p>	
<p>ESTRES</p>	<p>MALTRATO A LOS COLEGAS</p> <p>MALESTAR FISICO Y PSICOLOGICO</p>					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3

CUESTIONARIO

El presente cuestionario será de carácter anónimo. Se pide por favor responder las preguntas con la verdad.

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
VARIABLE: RELACIONES INTERPERSONALES						
DIMENSION: EMPATÍA- INDICADOR: ESCUCHAR Y RESPETO						
1.	¿Existe empatía en la escucha entre sus compañeros de trabajo?					
2.	¿Se practica la escucha a sus compañeros ante problemas de conflicto laboral?					
3.	¿En la empresa las relaciones interpersonales se basan en el respeto mutuo ante cualquier situación?					
4.	¿Los integrantes de su área aprecian el respeto como un valor de empatía adecuado para mejorar las relaciones interpersonales?					
5.	¿Existe empatía por parte de sus jefes y el personal en la empresa?					
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO: INDICADOR: IDENTIDAD Y COMUNICACIÓN						
6.	¿Se identifica con su equipo de trabajo dentro de la organización?					
7.	¿Trabajar en equipo le identifica como una persona no conflictiva y colaboradora con el trabajo realizado?					
8.	¿Considera que la comunicación con sus compañeros de trabajo es la adecuada?					
9.	¿Su jefe promueve buena comunicación entre los trabajadores de la empresa?					
10.	¿Mi relación con mis compañeros de trabajo se fortalece por medio de la comunicación interpersonal?					
VARIABLE: CONFLICTO LABORAL						
DIMENSION: EDAD: INDICADOR: JOVENES Y ADULTO MAYOR						
11.	¿Se presentan conflictos laborales debido a la presencia de jóvenes trabajadores?					
12.	¿Las tareas en la empresa con los cargos altos se asignan a los jóvenes trabajadores?					
13.	¿Considera que a los adultos mayores en su área de trabajo se le asigna menor cargo laboral?					
14.	¿Considera que el adulto mayor en su área de trabajo es conflictivo?					
15.	¿Los adultos mayores se ven afectados laboralmente por el grado académico de los jóvenes trabajadores?					
DIMENSION: ESTRÉS: INDICADOR: MALTRATO DE COLEGAS Y MALTRATO FÍSICO Y PSICOLÓGICO						
16.	¿Se han presentado casos de maltrato entre colegas al realizar sus tareas laborales?					
17.	¿Sus jefes organizan charlas para evitar maltratos entre colegas?					
18.	¿En algún momento se han presentado casos de maltrato físico sobre la exposición del trabajador en su salud?					
19.	¿El estrés ocasiona malestar físico y psicológico en los trabajadores de la empresa?					
20.	¿En algún momento sintió maltrato psicológico por parte de sus compañeros de trabajo o jefes?					

Anexo 4

Validación de contenido del cuestionario sobre las variables

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES Y CONFLICTO LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Relaciones interpersonales y Conflicto laboral en el Área administrativa de una empresa privada de Seguros, San Isidro, 2021.** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Anexo 5

Matriz de validación del cuestionario de la primera variable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

Definición de la variable:

Paredes (2017) en su artículo menciona que las relaciones interpersonales se expresan a través de la comunicación, así también indica que la empatía se encuentra en la vida diaria y en el entorno laboral ya que es de suma importancia para los puestos administrativos, esto va ayudar a perfeccionar la toma de decisiones, mejorar la calidad y la satisfacción del trabajo en equipo. (p. 20)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Empatía	Escuchar	¿Existe empatía en la escucha entre sus compañeros de trabajo?					
		¿Se practica la escucha a sus compañeros ante problemas de conflicto laboral?					
	Respeto	¿En la empresa las relaciones interpersonales se basan en el respeto mutuo ante cualquier situación?					
		¿Los integrantes de su área aprecian el respeto como un valor de empatía adecuado para mejorar las relaciones interpersonales?					
		¿Existe empatía por parte de sus jefes y el personal en la empresa?					
		¿Se identifica con su equipo de trabajo dentro de la organización?					
Trabajo en Equipo	Identidad	¿Trabajar en equipo le identifica como una persona no conflictiva y colaboradora con el trabajo realizado?					
		¿Considera que la comunicación con sus compañeros de trabajo es la adecuada?					
	Comunicación	¿Su jefe promueve buena comunicación entre los trabajadores de la empresa?					
¿Mi relación con mis compañeros de trabajo se fortalece por medio de la comunicación interpersonal?							

Cuestionario para la variable Relaciones interpersonales

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Empatía					
¿Existe empatía en la escucha entre sus compañeros de trabajo?					
¿Se practica la escucha a sus compañeros ante problemas de conflicto laboral?					
¿En la empresa las relaciones interpersonales se basan en el respeto mutuo ante cualquier situación?					
¿Los integrantes de su área aprecian el respeto como un valor de empatía adecuado para mejorar las relaciones interpersonales?					
¿Existe empatía por parte de sus jefes y el personal en la empresa?					
Dimensión 2: Trabajo en equipo					
¿Se identifica con su equipo de trabajo dentro de la organización?					
¿Trabajar en equipo le identifica como una persona no conflictiva y colaboradora con el trabajo realizado?					
¿Considera que la comunicación con sus compañeros de trabajo es la adecuada?					
¿Su jefe promueve buena comunicación entre los trabajadores de la empresa?					
¿Mi relación con mis compañeros de trabajo se fortalece por medio de la comunicación interpersonal?					


Anexo 6

Ficha de validación de juicio de experto primera variable


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre las relaciones Interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021
Nombres y apellidos del experto	Ediht G. Rosales Domínguez
Documento de identidad	25703679
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctora en ciencias administrativas (UNMSM)
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	955866716
Firma	
Fecha	21 /09 / 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre las relaciones Interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021.
Nombres y apellidos del experto	Jesús Enrique Barca Barrientos
Documento de identidad	46176175
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	980 792 810
Firma	
Fecha	23 /09/ 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre las relaciones Interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021
Nombres y apellidos del experto	Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
Documento de identidad	07379211
Años de experiencia en el área	06
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	
Número telefónico	987243929
Firma	
Fecha	01/10/21

Anexo 7

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CONFLICTO LABORAL

Definición de la variable:

Garofa (2016), menciona que las empresas actualmente presentan rivalidades, disputas y en general un ambiente de trabajo tenso generando conflicto laboral, en donde el estrés es uno de los síntomas de enfermedad más frecuente en el ámbito laboral ya sea por la presencia de inseguridad y demás. Gran parte de los trabajadores presentan este síndrome que es muy alto. Por otro lado, las personas en edad activa manifiestan la incomodidad que desarrollan en las actividades laborales, presentando un nivel de estrés de consideración y cada vez sigue en aumento. (p.16).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Edad	Jóvenes	¿Se presentan conflictos laborales debido a la presencia de jóvenes trabajadores?					
		¿Las tareas en la empresa con cargos altos se asignan a los jóvenes trabajadores?					
	Adulto Mayor	¿Considera que a los adultos mayores en su área de trabajo se le asigna menor cargo laboral?					
		¿Considera que el adulto mayor en su área de trabajo es conflictivo?					
		¿Los adultos mayores se ven afectados laboralmente por el grado académico de los jóvenes trabajadores?					
		¿Los adultos mayores se ven afectados laboralmente por el grado académico de los jóvenes trabajadores?					
Estrés	Maltrato de colegas	¿Se han presentado casos de maltrato entre colegas al realizar sus tareas laborales?					
		¿Sus jefes organizan charlas para evitar maltratos entre colegas?					
	Maltrato físico y Psicológico	¿En algún momento se han presentado casos de maltrato físico sobre la exposición del trabajador en su salud?					
		¿El estrés ocasiona malestar físico y psicológico en los trabajadores de la empresa?					
		¿En algún momento sintió maltrato psicológico por parte de sus compañeros de trabajo o jefes?					
		¿En algún momento sintió maltrato psicológico por parte de sus compañeros de trabajo o jefes?					

Cuestionario para la variable Conflicto laboral

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Edad	5	4	3	2	1
¿Se presentan conflictos laborales debido a la presencia de jóvenes trabajadores?					
¿Las tareas en la empresa con los cargos altos se asignan a los jóvenes trabajadores?					
¿Considera que a los adultos mayores en su área de trabajo se les asigna menor cargo laboral?					
¿Considera que el adulto mayor en su área de trabajo es conflictivo?					
¿Los adultos mayores se ven afectados laboralmente por el grado académico de los jóvenes trabajadores?					
Dimensión 2: Estrés					
¿Se han presentado casos de maltrato entre colegas al realizar sus tareas laborales?					
¿Sus jefes organizan charlas para evitar maltratos entre colegas?					
¿En algún momento se han presentado casos de maltrato físico sobre la exposición del trabajador en su salud?					
¿El estrés ocasiona malestar físico y psicológico en los trabajadores de la empresa?					
¿En algún momento sintió maltrato psicológico por parte de sus compañeros de trabajo o jefes?					

Anexo 8

Ficha de validación de juicio de experto segunda variable

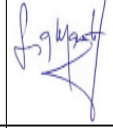
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre las relaciones Interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021
Nombres y apellidos del experto	Ediht G. Rosales Domínguez
Documento de identidad	25703679
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctora en ciencias administrativas (UNMSM)
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	955866716
Firma	
Fecha	21 /09 / 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre las relaciones Interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021.
Nombres y apellidos del experto	Jesús Enrique Barca Barrientos
Documento de identidad	46176175
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	980 792 810
Firma	
Fecha	23 /09/ 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre las relaciones Interpersonales y el conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de seguros, San Isidro 2021
Nombres y apellidos del experto	Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
Documento de identidad	07379211
Años de experiencia en el área	06
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	
Número telefónico	987243929
Firma	
Fecha	01/10/21

Anexo 9

Resultados de la encuesta primera variable

Encuestados	VARIABLE 1: RELACIONES INTERPERSONALES									
	D1: EMPATÍA					D2: TRABAJO EN EQUIPO				
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10
E1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
E2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5
E3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
E4	3	3	4	4	4	4	1	4	3	3
E5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
E6	3	2	5	5	4	4	5	4	2	3
E7	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5
E8	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
E9	4	4	5	4	5	4	4	3	2	2
E10	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E11	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E13	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5
E14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E15	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5

Anexo 10

Resultados de la encuesta segunda variable

Encuestados	VARIABLE 2: CONFLICTO LABORAL									
	D3: EDAD					D4: ESTRÉS				
	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20
E1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E2	1	1	2	1	2	1	3	1	5	4
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3
E4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2
E5	3	3	3	3	3	4	3	5	3	1
E6	3	4	3	3	2	4	2	5	4	2
E7	4	2	3	3	2	3	3	5	3	3
E8	2	1	1	1	1	2	2	2	4	5
E9	2	2	2	4	1	2	3	5	4	1
E10	4	5	2	3	2	4	3	5	3	1
E11	3	3	4	3	2	3	4	4	4	2
E12	4	4	5	5	3	5	3	5	3	3
E13	5	3	3	3	2	4	5	5	4	3
E14	3	3	3	4	3	5	4	5	4	1
E15	5	3	4	5	3	4	1	4	3	2

Anexo 11

Tablas, Figuras e interpretación de las preguntas.

Pregunta 1. ¿Existe empatía en la escucha entre sus compañeros de trabajo?

Tabla 15

Empatía en la escucha entre sus compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	1	3,3	3,3	6,7
A veces	11	36,7	36,7	43,3
Casi siempre	8	26,7	26,7	70,0
Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

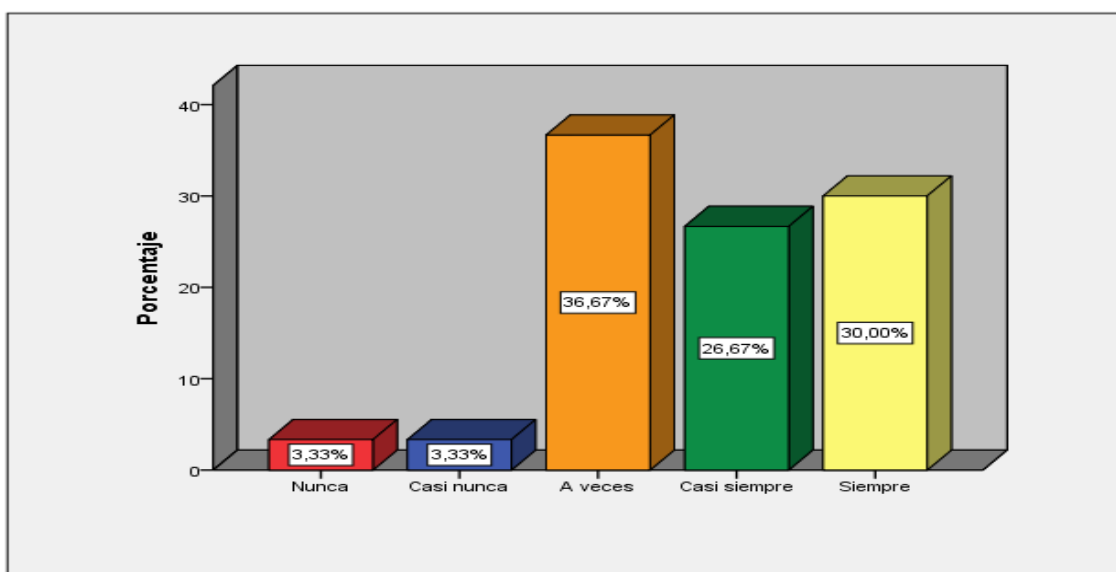


Figura 7. Empatía en la escucha entre sus compañeros de trabajo

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 15 y Figura 7, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 3,33% respondió nunca, el 3,33 % casi nunca, el 36,67% respondió A veces, el 26,67 % respondió casi siempre y el 30 % siempre; resaltando que para el 3,33% del personal administrativo no existe nunca empatía en la escucha entre sus compañeros de trabajo.

Pregunta 2. ¿Se practica la escucha a sus compañeros ante problemas de conflicto laboral?

Tabla 16

Escucha a sus compañeros ante problemas de conflicto laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
A veces	5	16,7	16,7	26,7
Válido Casi siempre	12	40,0	40,0	66,7
Siempre	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

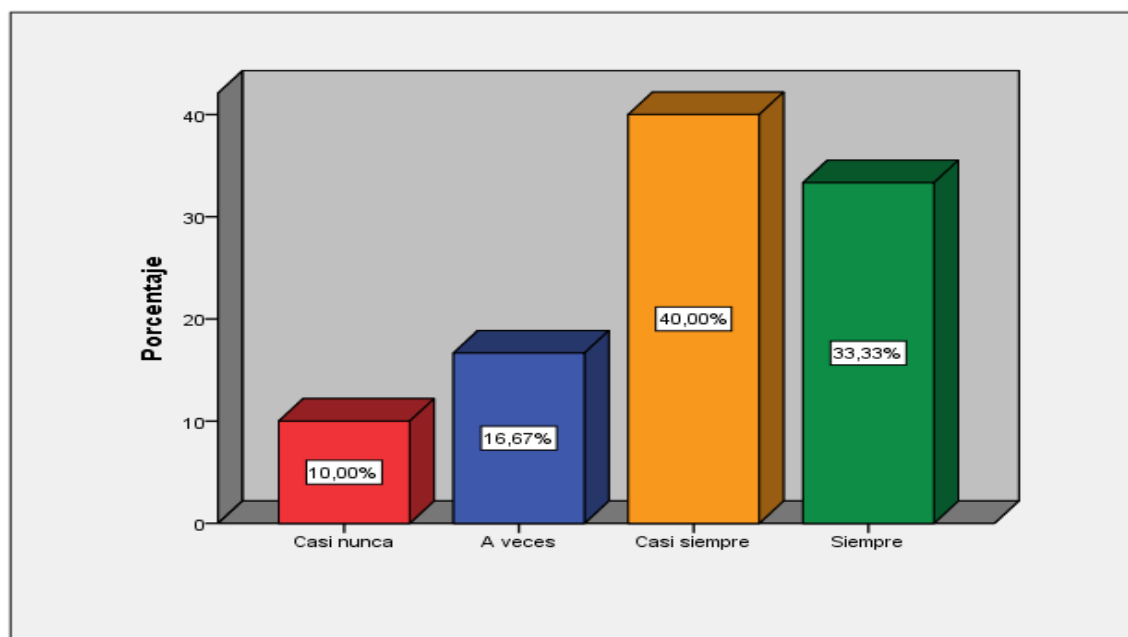


Figura 8. Escucha a sus compañeros ante problemas de conflicto laboral

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 16 y Figura 8, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 10,0% respondió casi nunca, el 16,7% respondió a veces, el 40,0% respondió casi siempre y el 33,3% respondió que siempre; significando que el 10% del personal administrativo no practica la escucha a sus compañeros ante problemas de conflicto laboral, mientras que para el 73,33 % casi siempre y siempre se practica la escucha a sus compañeros ante problemas de conflicto laboral.

Pregunta 3. ¿En la empresa las relaciones interpersonales se basan en el respeto mutuo ante cualquier situación?

Tabla 17

Las relaciones interpersonales se basan en el respeto mutuo ante cualquier situación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
A veces	2	6,7	6,7	16,7
Casi siempre	7	23,3	23,3	40,0
Siempre	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS

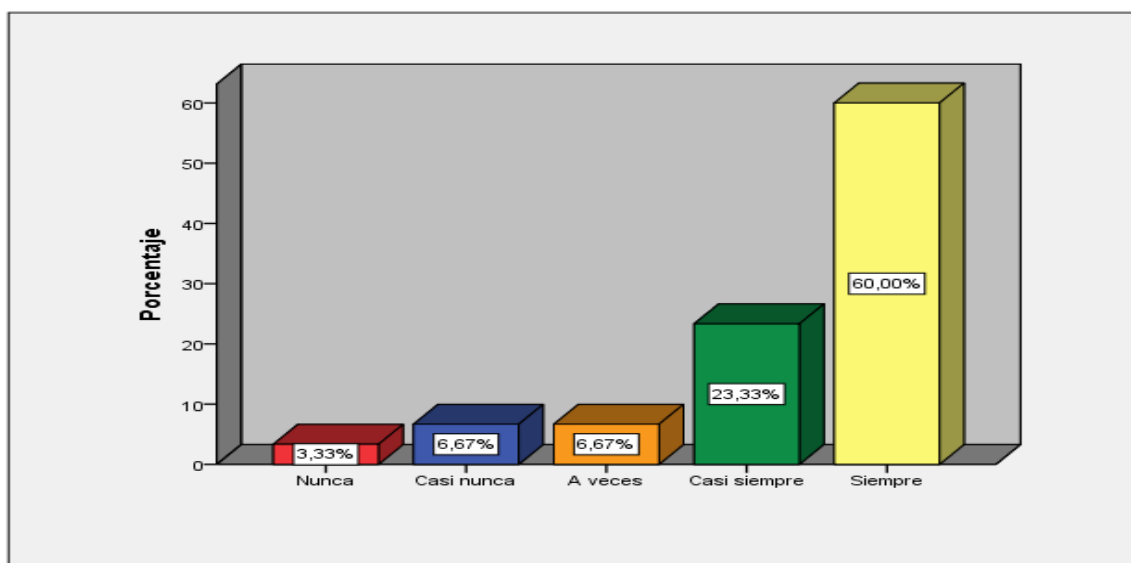


Figura 9. Las relaciones interpersonales se basan en el respeto mutuo ante cualquier situación

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS

Interpretación: En la Tabla 17 y Figura 9, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 3,3% respondió nunca, el 6,7% respondió casi nunca, el 6,7% respondió a veces y el 23,33 % respondió casi siempre y el 60 % siempre; significando que para el 83% en la empresa casi siempre y siempre las relaciones interpersonales se basan en el respeto mutuo ante cualquier situación.

Pregunta 4. ¿Los integrantes de su área aprecian el respeto como un valor de empatía adecuado para mejorar las relaciones interpersonales?

Tabla 18

Aprecian el respeto como un valor de empatía adecuado para mejorar las relaciones interpersonales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	6	20,0	20,0	20,0
Válido Casi siempre	13	43,3	43,3	63,3
Válido Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

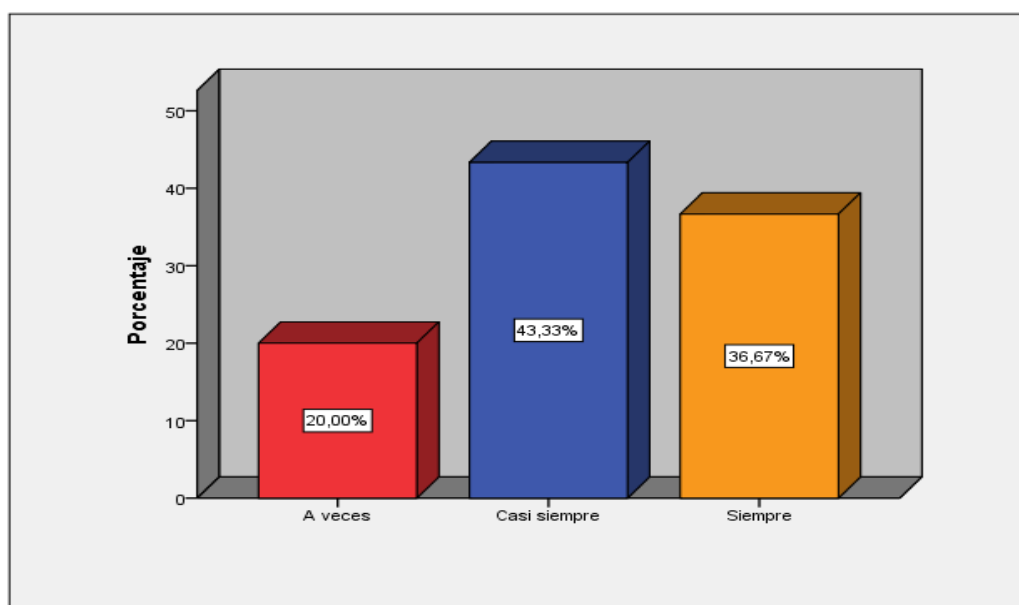


Figura 10. Aprecian el respeto como un valor de empatía adecuado para mejorar las relaciones interpersonales.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 18 y Figura 10, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 20,00% respondió a veces, el 43,3% respondió casi siempre y el 36,7% respondió siempre; lo que significa que solo el 20% no aprecian el respeto como un valor de empatía, mientras que para el 80% de los integrantes del área casi siempre y siempre aprecian el respeto como un valor de empatía adecuado para mejorar las relaciones interpersonales.

Pregunta 5. ¿Existe empatía por parte de sus jefes y el personal en la empresa?

Tabla 19

Existe empatía entre sus jefes y el personal en la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
A veces	9	30,0	30,0	33,3
Casi siempre	9	30,0	30,0	63,3
Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

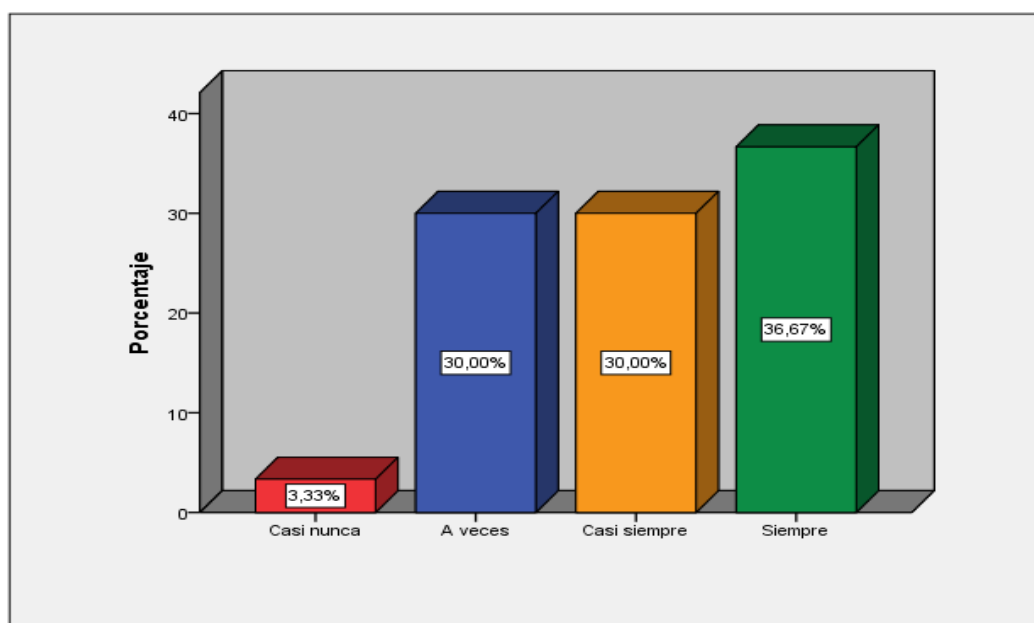


Figura 11. Existe empatía entre sus jefes y el personal en la empresa.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 19 y Figura 11, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 3,33 respondió casi nunca, el 30,00% respondió a veces, el 30,00% respondió casi siempre y el 36,7% respondió que siempre; significando que para el 66,7% del personal administrativo casi siempre y siempre existe empatía por parte de sus jefes y el personal en la empresa.

Pregunta 6. ¿Se identifica con su equipo de trabajo dentro de la organización?

Tabla 20

Su equipo de trabajo se identifica dentro de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	9	30,0	30,0	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

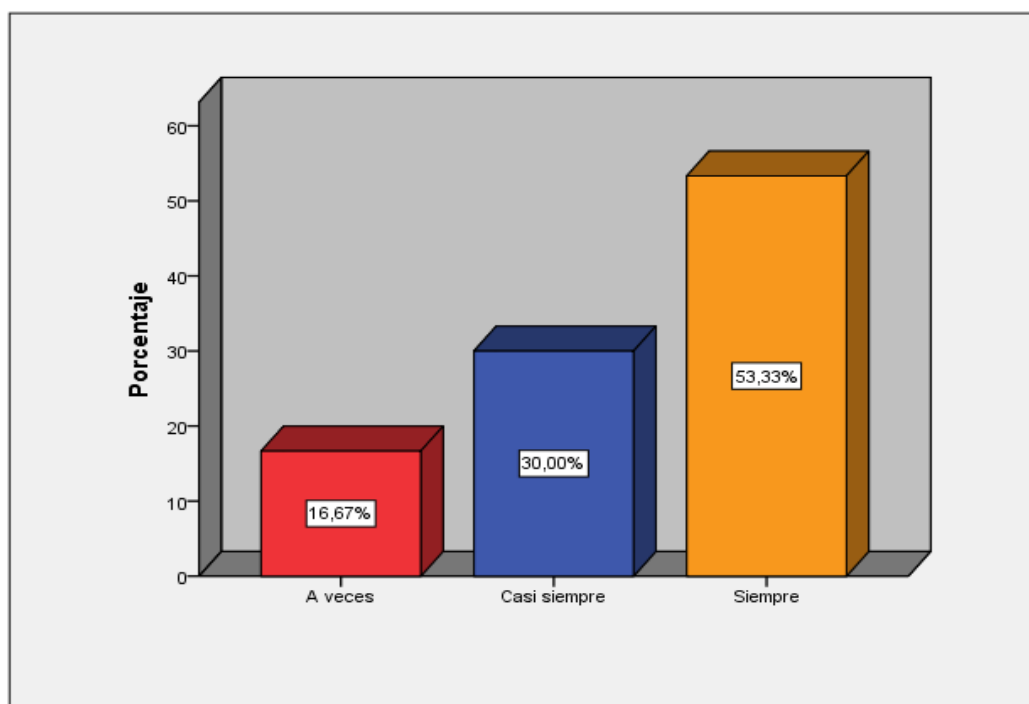


Figura 12. Su equipo de trabajo se identifica dentro de la organización.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación:

En la Tabla 20 y Figura 12, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 16,7% respondió a veces, el 30 % casi siempre y el 53,33% respondió que siempre; significa que solo el 16,7% del personal administrativo no se identifica dentro de la organización y que para el 86,33 % casi siempre y siempre se identifica con su equipo de trabajo dentro de la organización.

Pregunta 7. ¿Trabajar en equipo le identifica como una persona no conflictiva y colaboradora con el trabajo realizado?

Tabla 21

Trabajar en equipo te hace una persona no conflictiva y colaboradora con el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
A veces	4	13,3	13,3	16,7
Válido Casi siempre	5	16,7	16,7	33,3
Siempre	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

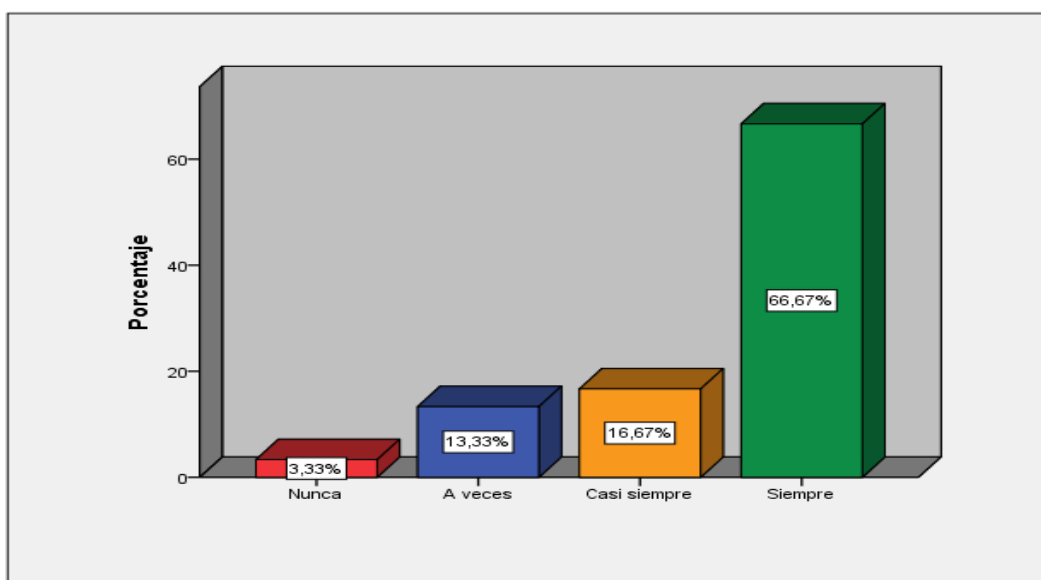


Figura 13. Trabajar en equipo te hace una persona no conflictiva y colaboradora con el trabajo.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 21 y Figura 13, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 3,33 respondió nunca, el 13,3% respondió a veces, el 66,67% respondió que siempre; significando que el 83% del personal administrativo indica que trabajar en equipo te hace una persona no conflictiva y colaboradora con el trabajo.

Pregunta 8. ¿Considera que la comunicación con sus compañeros de trabajo es la adecuada?

Tabla 22

La comunicación con sus compañeros de trabajo es la adecuada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	A veces	6	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	53,3
	Siempre	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

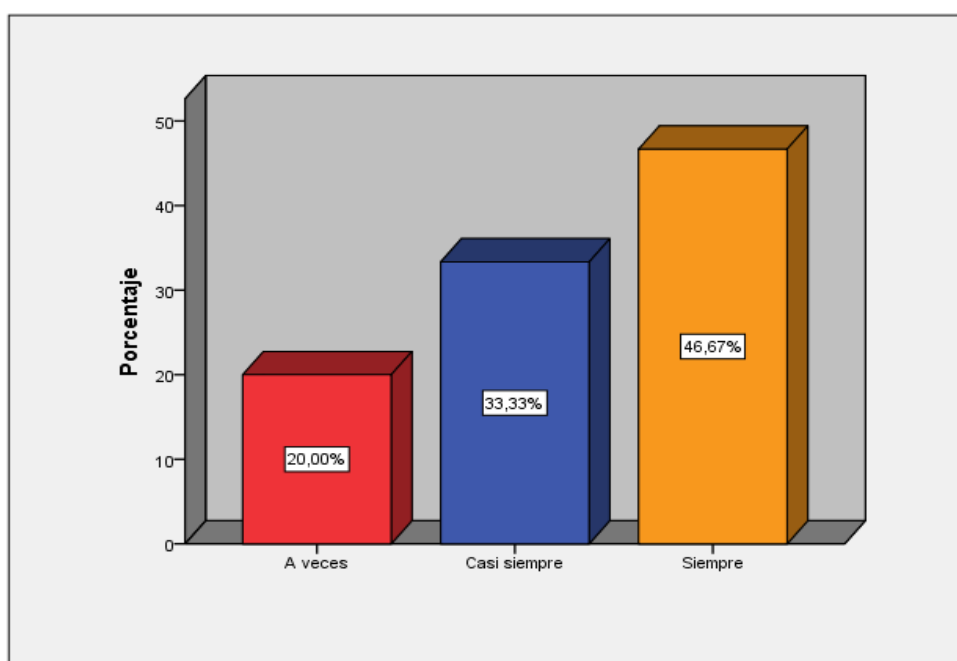


Figura 14. La comunicación con sus compañeros de trabajo es la adecuada.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 22 y Figura 14, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 20% respondió a veces, el 33,33% respondió casi siempre y el 46,7% respondió siempre; lo que significa que para el 80% del personal administrativo casi siempre y siempre indica que la comunicación con sus compañeros de trabajo es la adecuada, mientras que el 20% señala que no.

Pregunta 9. ¿Su jefe promueve buena comunicación entre los trabajadores de la empresa?

Tabla 23

Se promueve buena comunicación entre los trabajadores de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
A veces	11	36,7	36,7	43,3
Válido Casi siempre	5	16,7	16,7	60,0
Siempre	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

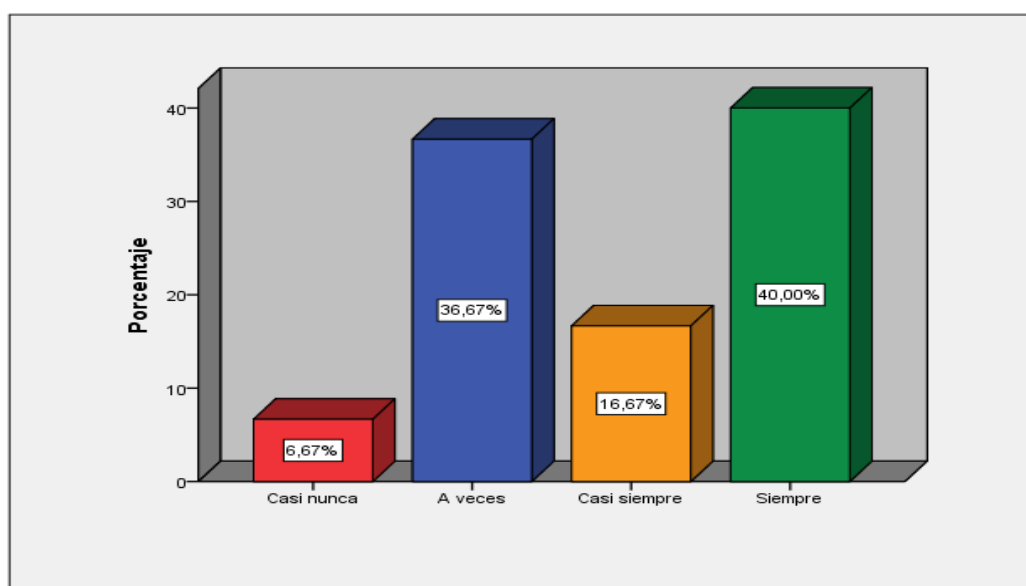


Figura 15. Se promueve buena comunicación entre los trabajadores de la empresa.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 23 y Figura 15, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 6,7% respondió casi nunca, el 36,7% respondió a veces, el 16,7% respondió casi siempre y el 40,0% siempre; lo que significa que para el 56,7% del personal administrativo casi siempre y siempre se promueve buena comunicación entre los trabajadores de la empresa mientras que el 6,7% señala que no.

Pregunta 10. ¿Mi relación con mis compañeros de trabajo se fortalece por medio de la comunicación interpersonal?

Tabla 24

La relación con mis compañeros se fortalece por medio de la comunicación interpersonal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
A veces	6	20,0	20,0	26,7
Válido Casi siempre	8	26,7	26,7	53,3
Siempre	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

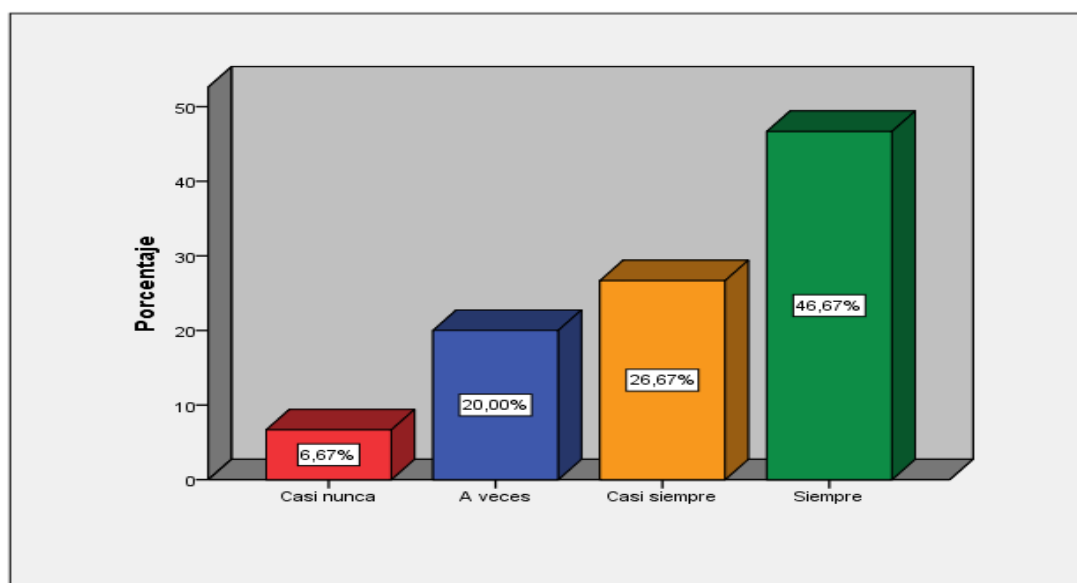


Figura 16. La relación con mis compañeros se fortalece por medio de la comunicación interpersonal.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación:

En la Tabla 24 y Figura 16, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 6,7% respondió casi nunca, el 20,00% respondió a veces, el 26,6% respondió casi siempre y el 46,7% respondió siempre; significa que para el 73% del personal administrativo casi siempre y siempre la relación con los compañeros se fortalece por medio de la comunicación interpersonal.

Pregunta 11. ¿Se presentan conflictos laborales debido a la presencia de jóvenes trabajadores?

Tabla 25

Existe conflictos laborales debido a la presencia de jóvenes trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	4	13.3	13.3	20.0
A veces	7	23.3	23.3	43.3
Casi siempre	8	26.7	26.7	70.0
Siempre	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

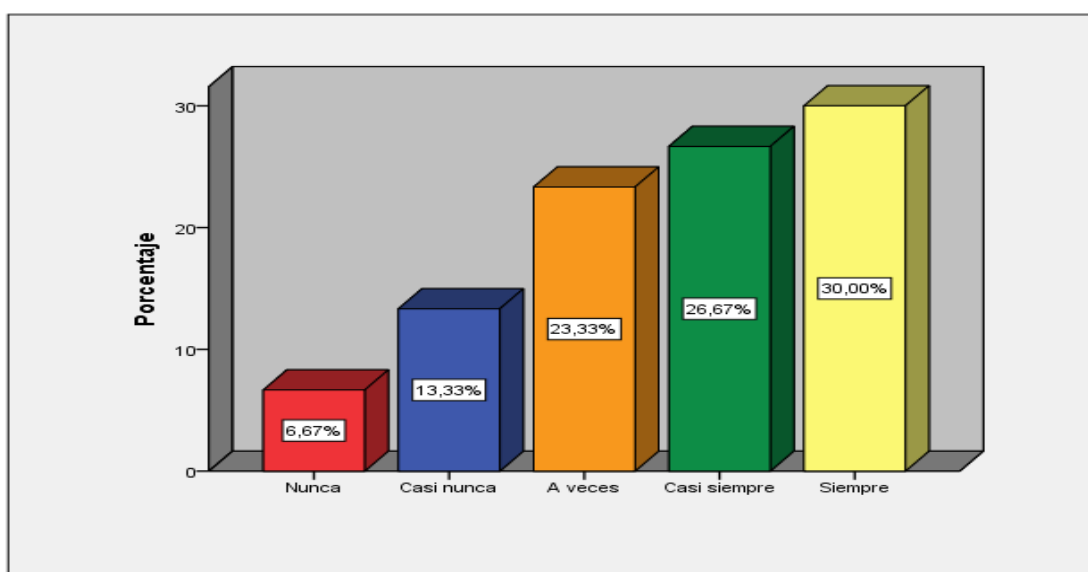


Figura 17. Existe conflictos laborales debido a la presencia de jóvenes trabajadores.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 25 y Figura 17, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 6,7% respondió nunca, el 13,33% casi nunca, 23,33% respondió a veces, el 26,7 respondió casi siempre y el 30,0% respondió siempre; significa que para el 30,00% del personal administrativo siempre existe conflictos laborales debido a la presencia de jóvenes trabajadores.

Pregunta 12. ¿Las tareas en la empresa con los cargos altos se asignan a los jóvenes trabajadores?

Tabla 26

En la empresa los cargos altos se asignan a los jóvenes trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	4	13.3	13.3	20.0
A veces	11	36.7	36.7	56.7
Casi siempre	9	30.0	30.0	86.7
Siempre	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

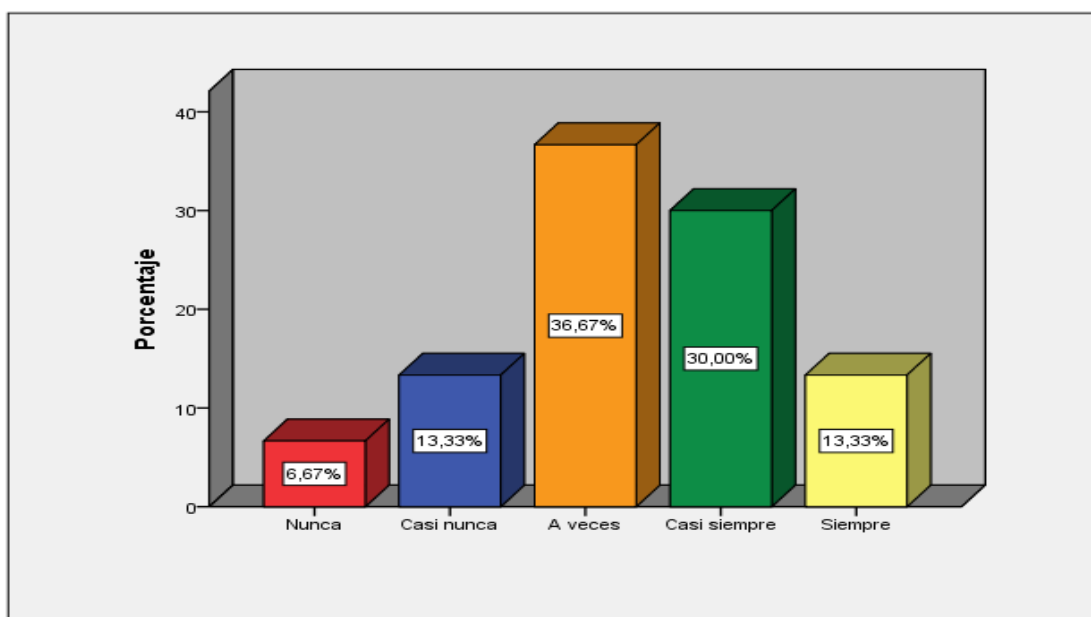


Figura 18. En la empresa los cargos altos se asignan a los jóvenes trabajadores.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 26 y Figura 18, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 6,7% respondió nunca, el 13,33 casi nunca, el 36,7% respondió a veces, el 30,0% respondió casi siempre y el 13,3% respondió siempre. significa que el 36,7% a veces en la empresa los cargos altos se asignan a los jóvenes trabajadores.

Pregunta 13. ¿Considera que a los adultos mayores en su área de trabajo se le asigna menor cargo laboral?

Tabla 27

Los adultos mayores en su área de trabajo se le asigna menor cargo laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3	3.3	3.3
Casi nunca	6	20.0	20.0	23.3
A veces	13	43.3	43.3	66.7
Casi siempre	7	23.3	23.3	90.0
Siempre	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

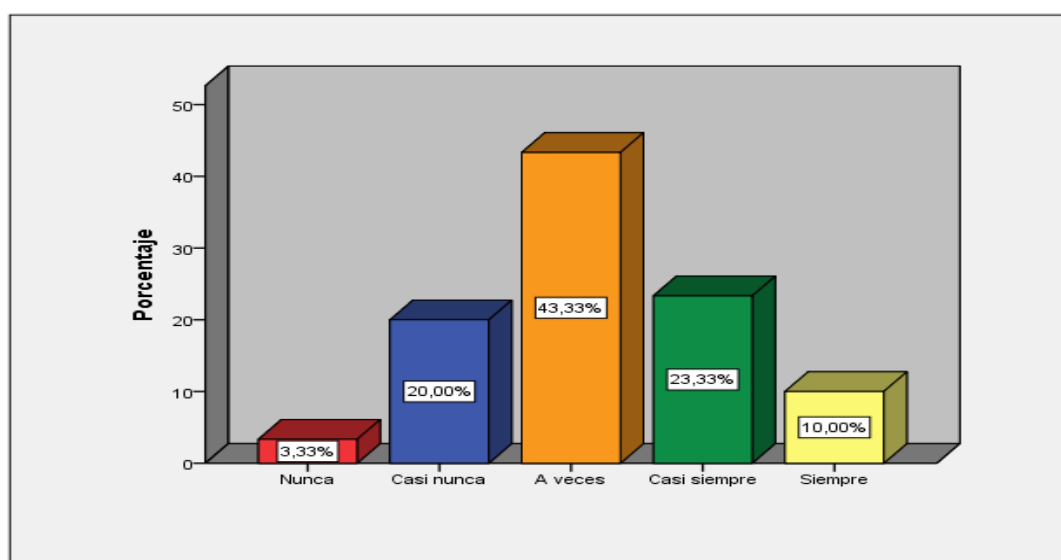


Figura 19. Los adultos mayores en su área de trabajo se le asigna menor cargo laboral.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación:

En la Tabla 27 y Figura 19, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 3,3% respondió nunca, el 20% respondió casi nunca, el 43,33% respondió a veces, el 23,33 respondió casi siempre y el 10,0% respondió siempre; significa que el 43,33% en la empresa a veces los adultos mayores en su área de trabajo se le asigna menor cargo laboral.

Pregunta 14. ¿Considera que el adulto mayor en su área de trabajo es conflictivo?

Tabla 28

El adulto mayor en su área de trabajo es conflictivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	1	3.3	3.3	10.0
A veces	11	36.7	36.7	46.7
Casi siempre	5	16.7	16.7	63.3
Siempre	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

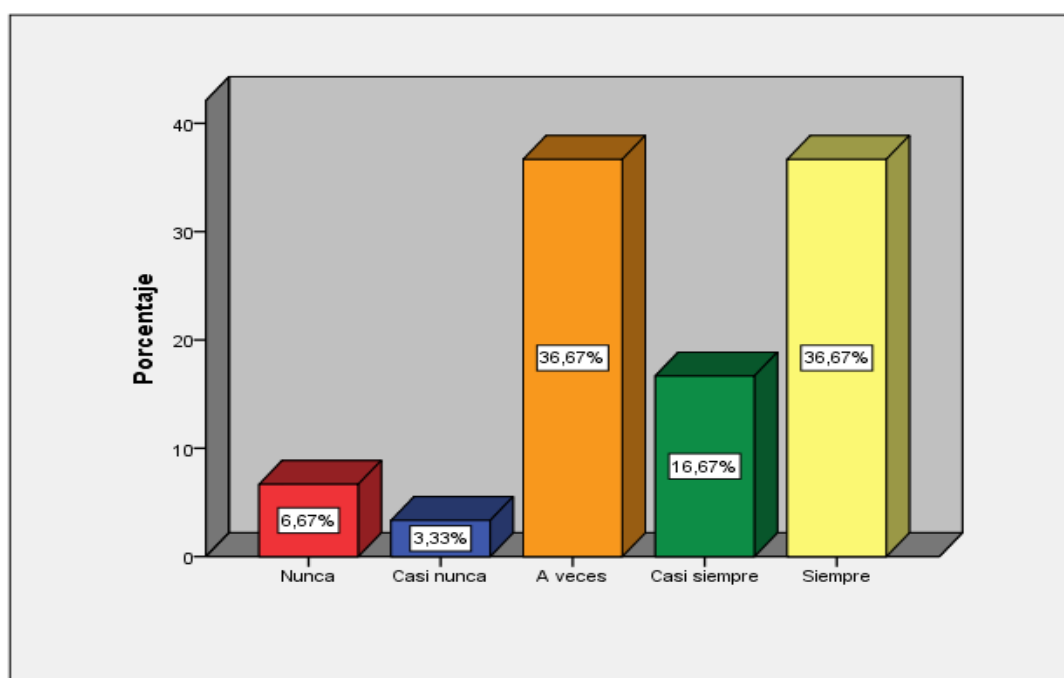


Figura 20. El adulto mayor en su área de trabajo es conflictivo.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 28 y Figura 20, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 6,7% respondió nunca, el 3,33 % respondió casi nunca, el 36,7% respondió a veces, el 16,7% respondió casi siempre y el 36,7% respondió siempre; significa que para el 36,7% a veces el adulto mayor en su área de trabajo es conflictivo.

Pregunta 15. ¿Los adultos mayores se ven afectados laboralmente por el grado académico de los jóvenes trabajadores?

Tabla 29

Los adultos se ven afectados por el grado académico de los jóvenes trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.0	10.0	10.0
Casi nunca	8	26.7	26.7	36.7
A veces	11	36.7	36.7	73.3
Casi siempre	5	16.7	16.7	90.0
Siempre	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

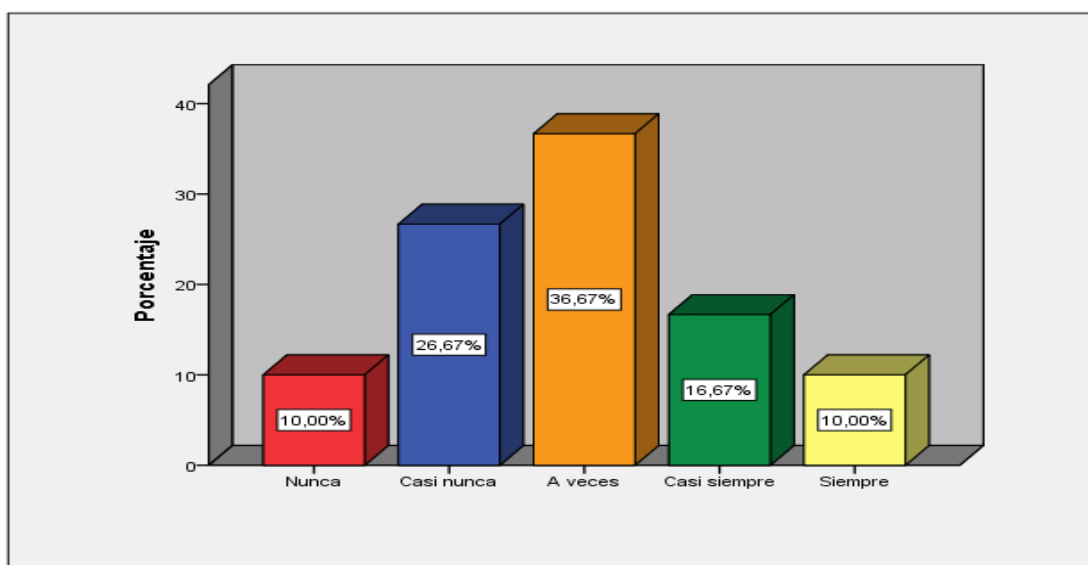


Figura 21. Los adultos se ven afectados por el grado académico de los jóvenes trabajadores.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 29 y Figura 21, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 10,00% respondió nunca, el 26,7% respondió casi nunca, el 36,7% respondió a veces, el 16,7% respondió casi siempre y el 10,00% respondió siempre; significa que para el 26,7% en la empresa casi siempre y siempre los adultos se ven afectados por el grado académico de los jóvenes trabajadores.

Pregunta 16. ¿Se han presentado casos de maltrato entre colegas al realizar sus tareas laborales?

Tabla 30

Se presentan casos de maltrato entre colegas al realizar sus tareas laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3	3.3	3.3
Casi nunca	3	10.0	10.0	13.3
A veces	5	16.7	16.7	30.0
Casi siempre	10	33.3	33.3	63.3
Siempre	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

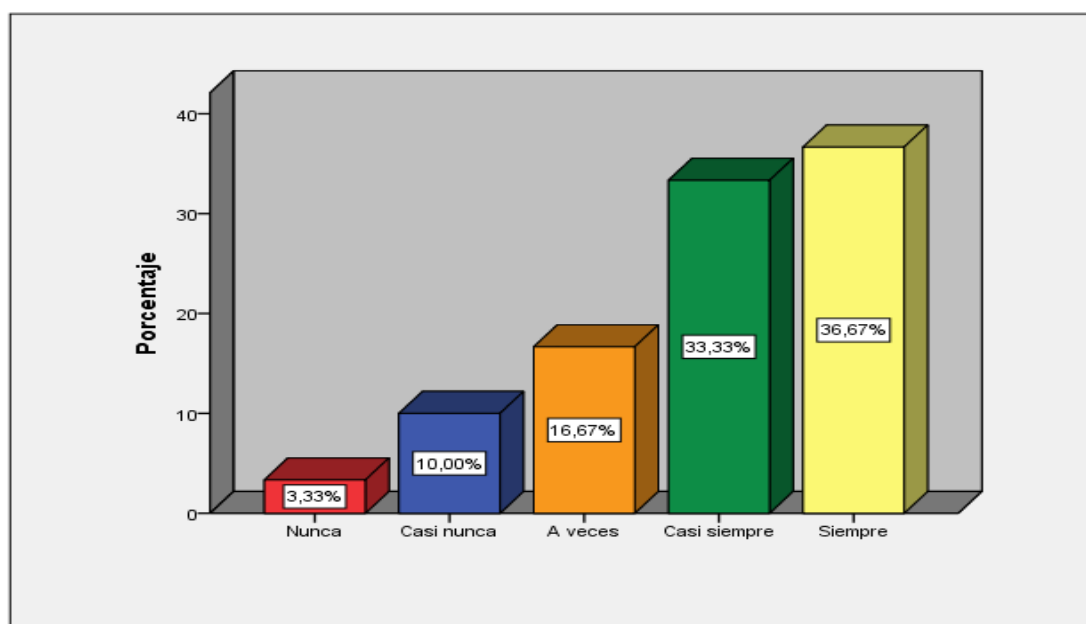


Figura 22. Se presentan casos de maltrato entre colegas al realizar sus tareas laborales.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 30 y Figura 22, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 3,33% respondió nunca, el 10,0 % respondió casi nunca, el 16,7% respondió a veces, el 33,33 respondió casi siempre y el 36,7% respondió siempre; significa que para el 36,7% del personal administrativo siempre se presentan casos de maltrato entre colegas al realizar sus tareas laborales.

Pregunta 17. ¿Sus jefes organizan charlas para evitar maltratos entre colegas?

Tabla 31

Organizan charlas para evitar maltratos entre colegas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	16.7	16.7	16.7
Casi nunca	7	23.3	23.3	40.0
A veces	10	33.3	33.3	73.3
Casi siempre	5	16.7	16.7	90.0
Siempre	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

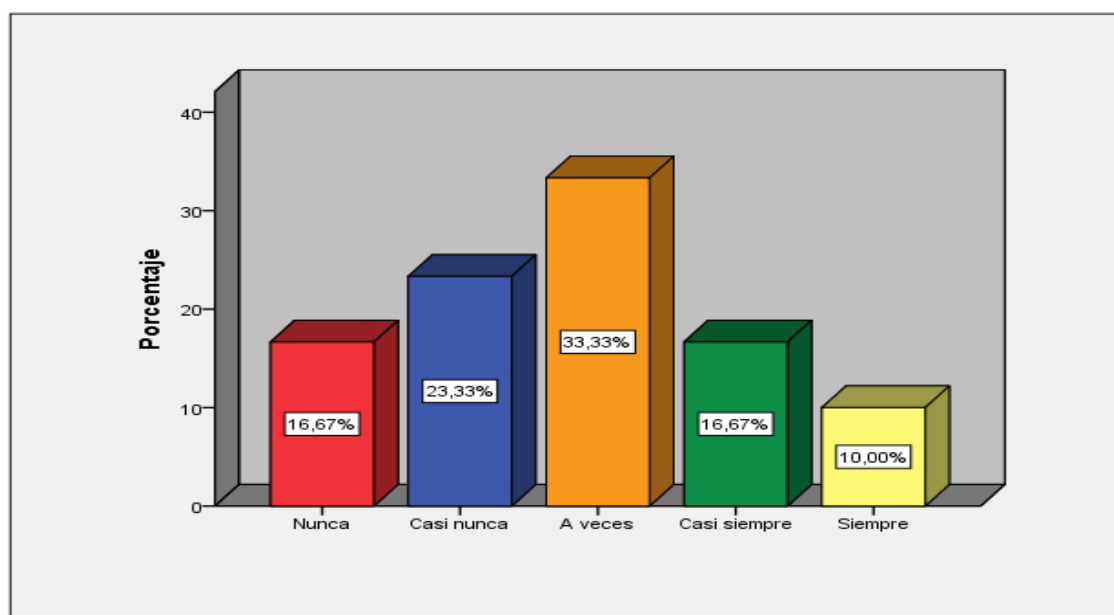


Figura 23. Organizan charlas para evitar maltratos entre colegas.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 31 y Figura 23, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 16,7% respondió nunca, el 23,33% respondió casi nunca, el 33,33% respondió a veces, el 16,7% respondió casi siempre y el 10,0% respondió siempre; significa que para el 26,7% en la empresa casi siempre y siempre organizan charlas para evitar maltratos entre colegas.

Pregunta 18. ¿En algún momento se han presentado casos de maltrato físico sobre la exposición del trabajador en su salud?

Tabla 32

Se han presentado casos de maltrato físico sobre la exposición del trabajador en su salud.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3	3.3	3.3
Casi nunca	2	6.7	6.7	10.0
A veces	2	6.7	6.7	16.7
Casi siempre	7	23.3	23.3	40.0
Siempre	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

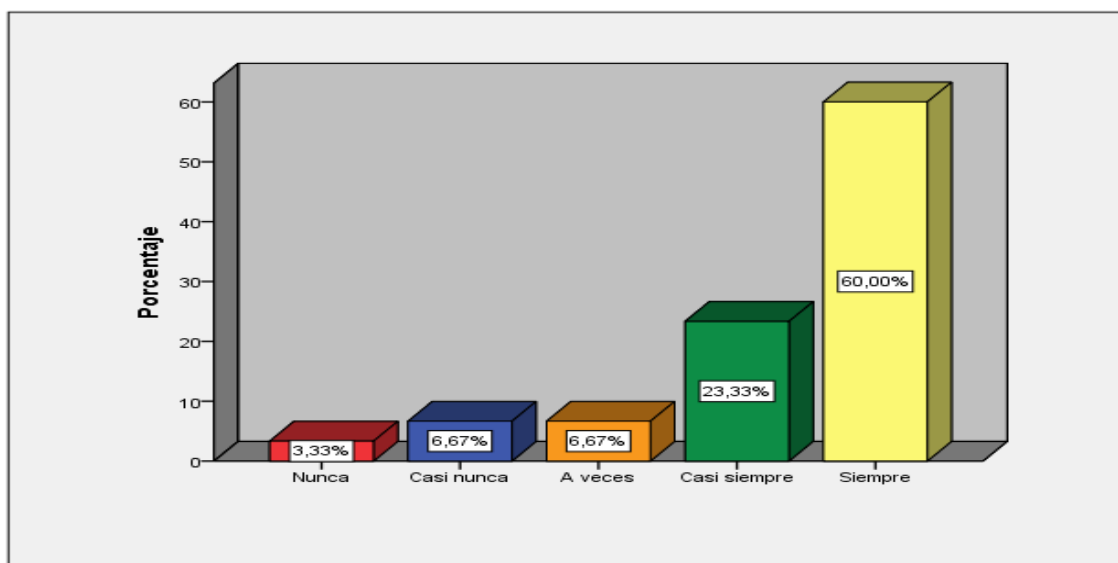


Figura 24. Se han presentado casos de maltrato físico sobre la exposición del trabajador en su salud.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 32 y Figura 24, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 3,33% respondió nunca, el 6,7%, respondió casi nunca, el 6,7 % respondió a veces, el 23,33% respondió casi siempre y el 60,0 % respondió siempre; significa que el 60,00% en la empresa siempre se presentan casos de maltrato físico sobre la exposición del trabajador en su salud.

Pregunta 19. ¿El estrés ocasiona malestar físico y psicológico en los trabajadores de la empresa?

Tabla 33

El estrés ocasiona malestar físico y psicológico en los trabajadores de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
A veces	15	50,0	50,0	53,3
Válido Casi siempre	10	33,3	33,3	86,7
Siempre	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

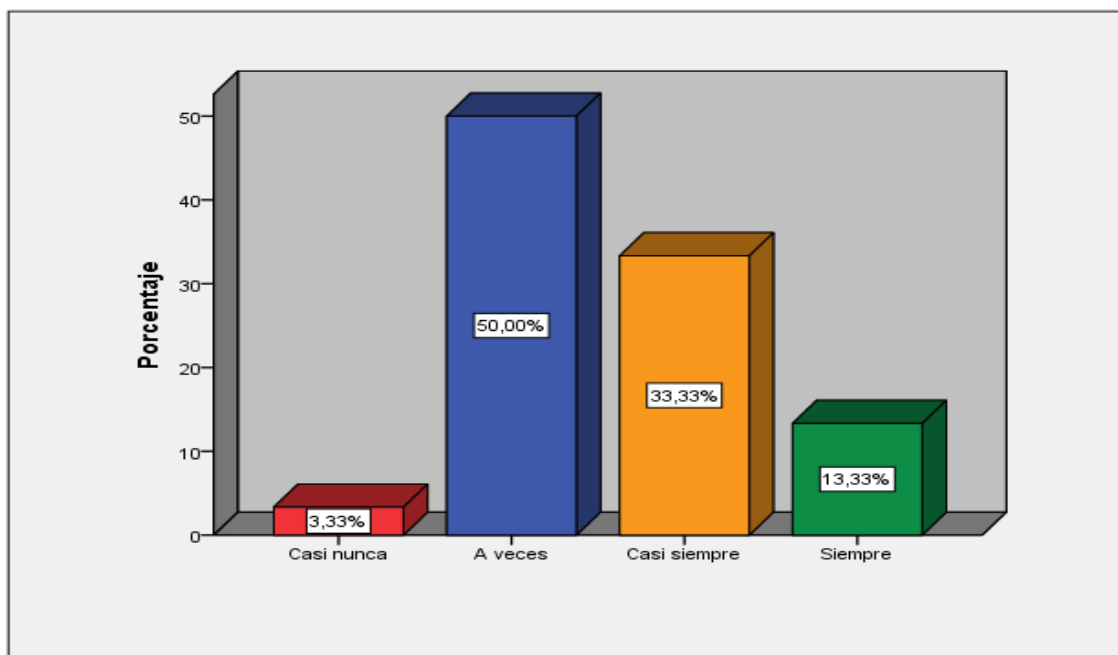


Figura 25. El estrés ocasiona malestar físico y psicológico en los trabajadores de la empresa.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 33 y Figura 25, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 3,33% respondió casi nunca, el 50,00% respondió a veces, el 33,33% respondió casi siempre y el 13,33% respondió siempre; significa que para el 46,7% casi siempre y siempre el estrés ocasiona malestar físico y psicológico en los trabajadores de la empresa.

Pregunta 20. ¿En algún momento sintió maltrato psicológico por parte de sus compañeros de trabajo o jefes?

Tabla 34

Sintió maltrato psicológico por parte de sus compañeros de trabajo o jefes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	40,0	40,0	40,0
Casi nunca	8	26,7	26,7	66,7
A veces	7	23,3	23,3	90,0
Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
Siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

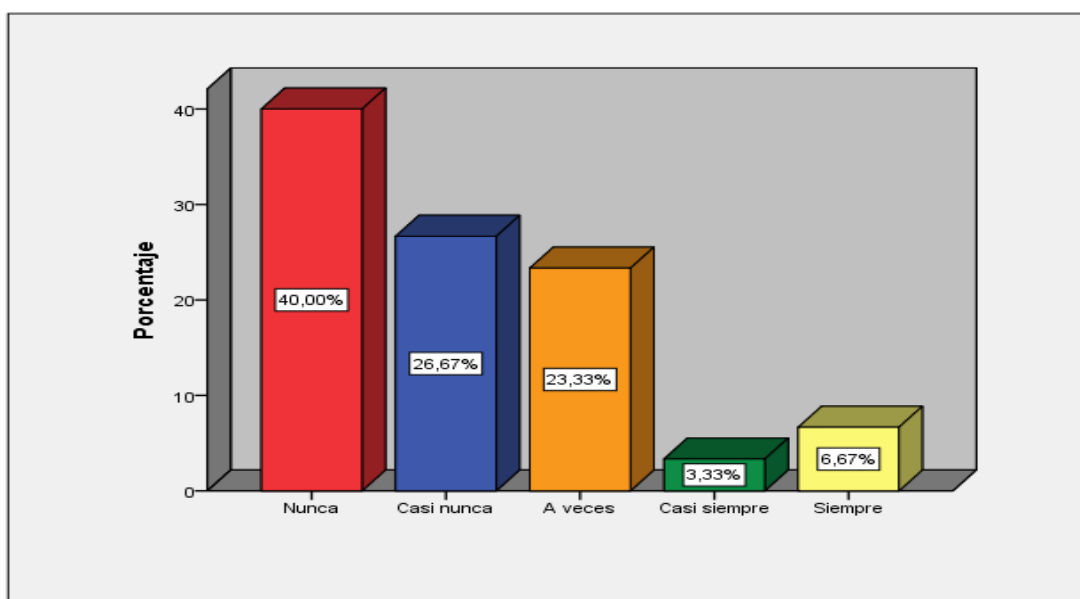


Figura 26. Sintió maltrato psicológico por parte de sus compañeros de trabajo o jefes.

Fuente. Elaboración propia con los resultados de la encuesta – Programa SPSS.

Interpretación: En la Tabla 34 y Figura 26, se aprecia que del 100% de la muestra encuestada, el 40,0% respondió nunca, el 26,7 % respondió casi nunca, el 23,33% respondió a veces, el 3,33% respondió casi siempre y el 6,7% respondió siempre; significa que el 66,7% del personal administrativo nunca y casi nunca sintió maltrato psicológico por parte de sus compañeros de trabajo o jefes.