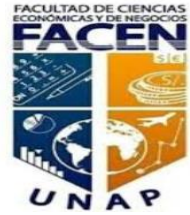




UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“DETERMINACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL
TRABAJO EN LA EMPRESA TELEFONÍA MÓVIL BITEL EN LA CIUDAD
DE IQUITOS, PERIODO ABRIL 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

PERSI JEAN FRANCO PAREDES RENGIFO

DAPHNE SHERADAY SANDOVAL RUIZ

ASESOR:

Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°013-CCGyT-FACEN-UNAP-2021

En la ciudad de Iquitos, a los 30 días del mes de marzo del año 2021, a horas: 04:30 p.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma zoom la sustentación pública de la Tesis titulada: "DETERMINACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA TELEFONÍA MÓVIL BITEL EN LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO ABRIL 2019", autorizado mediante Resolución Decanal N°0345-2021-FACEN-UNAP presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas PERSI JEAN FRANCO PAREDES RENGIFO y DAPHNE SHERADAY SANDOVAL RUIZ, para optar el Título Profesional de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACION que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

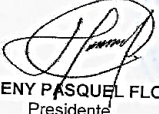
LIC.ADM. BENY PASQUEL FLORES, Dr. (Presidente)
LIC.ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg. (Miembro)
LIC.ADM. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg. (Miembro)


Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**.


El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADOS** con la calificación **BUENA** (16).

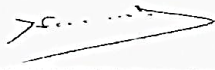
Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Siendo las **06:10 p.m.** del **30 de marzo** del 2021, se dio por concluido el acto académico.


LIC.ADM. BENY PASQUEL FLORES, Dr.
Presidente


LIC.ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg.
Miembro


LIC.ADM. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro


LIC.ADM. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación
Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264

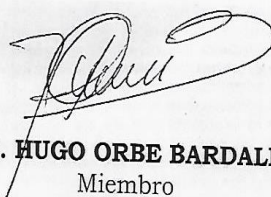


**TEMA: "DETERMINACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA TELEFONÍA MÓVIL BITEL EN LA
CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO ABRIL 2019"**

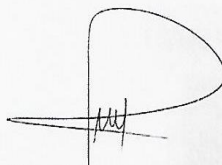
MIEMBROS DEL JURADO



LIC.ADM. BENY PASQUEL FLORES, Dr.
Presidente
CLAD-01958



LIC.ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg.
Miembro
CLAD-23774



LIC.ADM. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro
CLAD-09265



LIC.ADM. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.
Asesor
CLAD-01972

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de nuestra vida, bendiciéndonos y dándonos fuerza para continuar con nuestras metas trazadas sin desfallecer.

A cada miembro de nuestra familia, quienes nos brindaron su cooperación desinteresada y nos acompañaron en el recorrido laborioso de este trabajo dándonos soporte en momentos de angustia y desesperación.

A nuestro asesor, quien con su paciencia y conocimientos dirigió este trabajo, por la larga preparación académica brindada en nuestros años de estudio inculcándonos valores y ética profesional.

A nuestros amigos, por apoyarnos cuando lo necesitamos, por extender sus manos en momentos difíciles, por el amor y amistad brindado cada día, siempre los llevaremos en el corazón.

AGRADECIMIENTO

A nuestras familias, por habernos dado la oportunidad de formarnos profesionalmente y ser nuestro apoyo durante el proceso, por el esfuerzo, dedicación, paciencia y confianza que nos brindaron a lo largo de nuestra carrera.

A todas las personas que hicieron posible este trabajo y que de alguna manera estuvieron con nosotros en momentos difíciles, alegres o tristes.

Finalmente queremos expresar nuestro más grande y sincero agradecimiento a nuestro asesor quien fue nuestro principal colaborador durante todo este proceso y quien con su enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo.

INDICE GENERAL

| | Pág. |
|---|-----------|
| PORTADA | i |
| ACTA DE SUSTENTACION | ii |
| JURADO Y ASESOR | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| INDICE GENERAL | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | ix |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xi |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO | 3 |
| 1.1 Antecedentes | 3 |
| 1.2 Bases teóricas | 6 |
| 1.3 Definición de términos básicos | 13 |
| CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES | 15 |
| 2.1 Formulación de la Hipótesis | 15 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.2 | Variable y su operacionalización | 16 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA | | 18 |
| 3.1 | Tipo y Diseño | 18 |
| 3.2 | Diseño muestral | 18 |
| 3.3 | Procedimientos de recolección de datos | 18 |
| 3.4 | Procesamiento y análisis de los datos | 19 |
| 3.5 | Aspectos éticos | 20 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | | 21 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | | 36 |
| CONCLUSIONES | | 38 |
| RECOMENDACIONES | | 39 |
| BIBLIOGRAFIA | | 41 |
| ANEXOS | | |
| 01 Matriz de Consistencia | | |
| 02 Cuestionario | | |
| 03 Conocimiento informado | | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Factores preponderantes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019 | 21 |
| Tabla 2. Niveles en comunicación, actitudes y trato de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019 | 22 |
| Tabla 3. Factores preponderantes en las relaciones interpersonales en comunicación en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019 | 23 |
| Tabla 4. Nivel de comunicación en las relaciones interpersonales | 24 |
| Tabla 5. Factores preponderantes en las relaciones interpersonales en Actitudes en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019 | 25 |
| Tabla 6. Nivel de actitudes en relaciones interpersonales | 26 |
| Tabla 7. Factores preponderantes en las relaciones interpersonales en Trato en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019 | 27 |
| Tabla 8. Nivel en Trato de las relaciones interpersonales | 28 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|---|-------------|
| GRAFICO 1 Niveles de comunicación actitud y trato | 23 |
| GRAFICO 2 Nivel de comunicación en relaciones interpersonales | 24 |
| GRAFICO 3 Nivel de actitudes en relaciones interpersonales | 27 |
| GRAFICO 4 Nivel de Trato en relaciones interpersonales | 28 |

RESUMEN

En la presente investigación se determina el grado de los factores de las relaciones interpersonales: comunicación, actitudes y trato en la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, abril 2019. La investigación es de tipo descriptiva, la población y muestra lo conformaron 30 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario elaborado con 15 preguntas el cual permitió identificar tres componentes de las relaciones interpersonales: (1) comunicación, (2) actitudes y (3) trato: (validez 85% y confiabilidad 83%). Para el tratamiento de los datos se construyó una matriz de datos con ayuda del Programa estadístico SPSS versión 22, el cual permitió seleccionar, almacenar y procesar la información obtenida.

Se utilizó las frecuencias porcentuales para la prueba de hipótesis. Resultados: Existe un regular grado de comunicación (58.1%); el grado de actitudes es regular (59,1%); el grado de trato es regular (55,9%). Conclusión: Existe un regular grado de los factores de las relaciones interpersonales: comunicación, actitudes y trato.

Palabras clave: Factores de las relaciones interpersonales en empresa de telefonía móvil

ABSTRACT

In this investigation the degree of interpersonal relations factors is determined: communication, attitudes and treatment in the mobile telephone company Bitel, city of Iquitos, May 2019. The research is descriptive, the population and sample was made up of 30 collaborators. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire prepared with 15 questions which allowed to identify three components of interpersonal relationships: (1) communication, (2) attitudes and (3) treatment: (validity 85% and reliability 83%). For data processing, a data matrix was built with the help of the SPSS statistical program version 22, which allowed to select, store and process the information obtained. The percentage frequencies were used for hypothesis testing.

Results: There is a regular degree of communication (58.1%); the degree of attitudes is regular (59.1%); The degree of treatment is regular (55.9%).

Conclusion: There is a regular degree of the factors of interpersonal relationships: communication, attitudes and treatment.

Keywords: Factors of interpersonal relationships in mobile phone companies

INTRODUCCIÓN

Las empresas de telefonía móvil son las que han experimentado un cambio vertiginoso en corto tiempo, esto debido al avance tecnológico en materia de comunicación, lo cual hace que las empresas dedicadas a este rubro tengan pocas posibilidades de diferenciación de sus productos, quedándoles únicamente buscar esta diferenciación a través de los servicios que ofertan y el cumplimiento de ellas, pero sobre todo serán los colaboradores que trabajan en ella los que marcarán la diferencia.

En Loreto la telefonía móvil tiene una gran importancia, fundamentalmente la operadora Bitel, porque es la que ha venido a dar oportunidad de comunicación a los pueblos más alejados de la amazonía. Es la única operadora que integra a los pueblos de la región Loreto debido a la colocación de torres en la extensa región, lo que hace posible no tener problemas de poder comunicarse por esta vía; pero además, la venta de equipos sofisticados a precios cómodos ha hecho que sus usuarios tengan acceso a cuentas como correo electrónico, WhatsApp, Facebook, twitter, entre otros, además de llevar cámaras fotográficas incorporadas de gran resolución, lo que hace que este operador tenga un reconocimiento por poner al alcance el avance de la tecnología en manos de las clases sociales de los segmentos económicos C y D. Entonces Bitel es la operadora de mayor competencia de movistar y claro, además de revolucionar el mercado de telefonía móvil y crear más oportunidades laborales en una región que tiene dependencia del sector forestal e hidrocarburos.

Lo anterior manifestado no es posible consolidar si es que no existen buenas relaciones interpersonales. Las empresas buscan cada vez más que los grupos de colaboradores se conviertan en equipos de trabajo eficaces, con iniciativas innovadoras y creatividad, que alcancen las metas empresariales y tengan la flexibilidad y adaptabilidad al cambio; este compromiso se logra solo si existe buenas relaciones interpersonales.

Por ello, la investigación tiene como objetivo: Determinar los factores preponderantes de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel en la ciudad de Iquitos en el periodo abril 2019. Como parte metodológica es una investigación aplicada, con enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, el diseño es no experimental porque no se manipula la variable. Además, es transaccional porque los datos se recolectan en un solo momento.

La tesis se desarrolla en cinco capítulos; el CAPÍTULO I está relacionado al marco teórico, el CAPÍTULO II a la hipótesis y variables, el CAPÍTULO III a la metodología, el CAPÍTULO IV a los resultados y el CAPÍTULO V a la discusión de los resultados; además cuenta con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En el 2010 se realizó una investigación en la Universidad Concepción de Chile, titulada: El Impacto de las Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral General, la muestra estuvo conformada por 321 trabajadores de 7 centros de salud. Utilizaron una muestra estratificada bietápica, considerando en primer lugar, centro de salud y en segundo lugar, estamento. El instrumento utilizado tenía la escala de satisfacción en las relaciones interpersonales en el trabajo, (SRIT), la cual medía el grado de satisfacción que los trabajadores sentían con la confiabilidad de sus compañeros de trabajo y con su jefatura directa, es decir, si los percibían como competentes, benevolentes e íntegros.

Para facilitar su aplicación en los centros de salud se utilizaron solo 14 ítems, una mitad relacionadas a la confiabilidad con los pares y la otra con la confiabilidad en la jefatura. Los resultados demostraron que utilizando una regresión logística ordinal las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas. (Yañez, Arenas, Ripoll, 2010)

En el 2014 se desarrolló una investigación denominado Análisis del grado de Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón, presentado en la ciudad de Cartagena – Colombia. El objetivo de la tesis fue determinar el grado de relación entre

las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón. La investigación es descriptiva; la muestra estuvo conformada por 60 personas.

Las conclusiones de la investigación demuestran que el 61% de los encuestados tiene deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, lo que deteriora las relaciones interpersonales, la dirección de la institución no motiva al personal, viéndose reflejado en la baja autoestima; se prefiere el individualismo laboral que el trabajo en equipo, además el estudio concluye que la institución carece de líderes eficientes, prueba de ello es que no se da el reconocimiento cuando existe un desempeño sobresaliente del personal y, cuando se otorga, se hace favoreciendo a personas del entorno y no en función a la meritocracia. (Espinoza, M. 2014)

En el 2015 se ejecutó una investigación sobre las Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales (2015) se planteó como objetivo determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales (2015), para ello se formuló la hipótesis general: Las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales.

La investigación fue no experimental de tipo descriptivo correlacional y se utilizó el método cuantitativo; la muestra de estudio fue el muestreo no

probabilístico por conveniencia, correspondiente a los 50 trabajadores de la Micro Red, con quienes utilizó la técnica de entrevista, aplicando la escala de relaciones interpersonales y el cuestionario de desempeño laboral. Se obtuvo que el factor de relaciones interpersonales de comunicación y trato, son los que se encuentra con mayor frecuencia; y el factor actitudes aparece con menor frecuencia en los trabajadores del Centro de Salud Morales (2015); así mismo, se obtuvo que el 46% presenta un desempeño laboral de efectividad que hace referencia al grado en que la organización es incapaz de lograr sus metas. Finalmente, concluye que existe asociación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales (2015), obteniendo el valor de 11.97 para el χ^2 calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, dando como χ^2 tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas. (Vásquez, 2015).

En el 2016, se desarrolló una investigación sobre la Autoestima y Relaciones interpersonales en estudiantes de quinto grado de secundaria de una Institución Educativa en San Juan de Lurigancho, para obtener su grado de Magister en Psicología Educativa. El objetivo de la investigación buscó determinar la relación entre autoestima y las relaciones interpersonales en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa 0092 – Alfred Nobel, en San Juan de Lurigancho durante el 2016.

La metodología empleada estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. La investigación correspondió a un estudio básico de nivel correlacional en vista que estuvo orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio-temporal dada. El diseño de la investigación es no experimental transversal. La muestra estuvo representada por 85 estudiantes del quinto grado de educación secundaria. Usó la técnica de la encuesta y se aplicó como instrumentos dos cuestionarios: Escala de Autoestima de Rosenberg (1965) y Escala de evaluación de las Relaciones Interpersonales en la Adolescencia de Inglés, Méndez e Hidalgo (2005). Los resultados se analizaron con la base teórica de las variables autoestima y relaciones interpersonales. Se encontró una correlación fuerte y significativa ($Rho=0,765$), con una significancia bilateral de 0,000 ($p<0,01$); entre autoestima y las relaciones interpersonales en el grupo de estudiantes analizados. Similares resultados se obtuvieron para la relación entre las dimensiones Autoeficacia y Autodignidad con las relaciones interpersonales. (Cárdenas, 2016).

1.2 Bases teóricas

Teoría relacionada a las relaciones interpersonales.

Altman y Taylor (1973), señalan que la penetración social es un tipo de relación afectiva en la cual los individuos pasan de una comunicación superficial a una más íntima (la intimidad en este caso supera el aspecto físico), abarcando aspectos intelectuales, emocionales, señalan además que las relaciones varían mucho en cuanto a su penetración social (no es

lo mismo una relación empleado-jefe que esposa-marido); señalan que todas las relaciones siguen algún tipo de trayectoria particular, organizado de alguna manera y con un desarrollo predecible.

Ellos plantean algunas premisas básicas: Las relaciones evolucionan de no íntimas a íntimas (aunque algunas se mantienen en un punto intermedio), el desarrollo relacional generalmente es sistemático y predecible (se refiere a la previsibilidad), el desarrollo relacional incluye la despenetración y la disolución (la relación se puede terminar, lo contrario a la penetración) y la autorrevelación está en el núcleo del desarrollo de la relación (es el proceso involuntario de revelar a otros información de naturaleza importante sobre uno mismo).

Bases de las relaciones interpersonales

Silviera (2014), explica que las bases de las relaciones interpersonales son 4 y se describen de la siguiente manera:

La percepción:

Afirma que es la impresión que los demás tienen acerca de uno, se convierte en la base en la que giran las reacciones, pensamientos, entre otros; por tal motivo son importantes las percepciones en las relaciones interpersonales.

La primera impresión:

A cerca de los demás es determinante en las relaciones interpersonales, pues de una buena o mala percepción primaria se determina el trato hacia

los otros y la tendencia a mantenerlo. Al momento de conocer a una persona se activa de inmediato una cadena de experiencias, recuerdos, juicios, prejuicios, y conocimientos previos, por lo que la mente selecciona automáticamente ciertos aspectos y los asocia con la persona a la que se conoce en ese momento.

La percepción no es neutral, en cierta medida es un proceso interesado que condiciona a la persona por la forma que ésta tiene de percibir el mundo y los intereses internos de las demás, por lo que la primera impresión se convierte en un punto a favor o en un punto en contra para las relaciones interpersonales y más en los docentes en los centros escolares, pues son vistos desde una perspectiva ejemplar para toda la comunidad educativa.

La simplificación:

Se refiere a la tendencia de reducir todo aquello que se percibe en los demás, en lugar de que la mente se esfuerce en elaborar un análisis de lo que llega desde la vista en la primera impresión; en este proceso el ser humano piensa inmediatamente de lo particular a lo general, al calificar a las personas del entorno sólo por los aspectos parciales y no en conjunto como individuo.

El persistir:

Aparte de la simplificación, el ser humano tiende a persistir en la imagen primaria que se tiene acerca de las personas, por lo que cuando se observan comportamientos diferentes que tendrían que dar como

resultado un cambio en dicha percepción, sigue y persiste en confirmar la primera imagen, en lugar de abrir la mente a nuevas informaciones que la puedan corregir.

Las personas son influenciadas en gran manera por las primeras impresiones y se produce lo que se conoce como estrechamiento perceptivo, una limitación del campo percibido a pocas características, a lo que se agrega el empobrecimiento mental con inexactitudes como la simplificación.

Dimensión de las relaciones interpersonales

Comunicación.

La comunicación es una forma inteligente de interacción humana que alude a la transferencia de información y entendimiento entre personas; en virtud de ella los hombres intercambian significados, valores y tomas de posición personal; es una necesidad social y se halla en la raíz de toda organización.

La comunicación es importante porque enlaza las actividades de las diversas instancias de la organización, contribuyendo al funcionamiento de toda la estructura organizativa. También mantiene informados a los miembros de la organización y las decisiones que se tomen serán más acertadas. Además, dinamiza a la organización lo que favorece las condiciones para realizar cambios; ayuda a evitar o disminuir las situaciones conflictivas que se presentan; acerca efectivamente al personal y detecta los problemas o colabora en identificarlos.

Actitudes

Kurt Lewin, fundador de la teoría de las relaciones humanas, define estas como el conjunto de acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos.

Yepis Vargas, define actitud como “una manera concreta de percibir algo u opinar sobre ello, un esquema de reacción afectiva o modo de reaccionar frente al mismo y a un patrón de conducta movilizable por dicho estímulo”.

Barriga sin embargo refiere que actitud es “la tendencia a actuar de una manera determinada frente a un objeto o situación; son estereotipos de conductas”. En este sentido todos los prejuicios pueden considerarse como actitudes negativas, es decir que tienden a alejar al sujeto del objeto o a rechazarlo, mientras que las actitudes positivas conducen hacia el objeto ya que el objetivo primordial de la conducta reside en relacionarse con los demás, en establecer con ellos lazos de protección mutua, de ayuda, de cooperación, etc.

Las actitudes tienen una gran importancia social ya que no suelen ser cosa de un solo individuo, sino que son compartidas por un número relativamente elevado de individuos; en ese sentido las actitudes resultan muy importantes en las relaciones laborales ya que regulan el éxito o fracaso del grupo. Cuando la persona tiene actitudes positivas tendrá predisposición a trabajar en equipo, teniendo en cuenta la ética y los

valores. Pero cuando las actitudes son negativas, hay tendencia a la desintegración del grupo ya que se dan malos entendidos y conflictos.

Trato.

Tamayo, M (2000) menciona que el logro del objetivo de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo) en el ámbito laboral se da a través del buen trato, amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos.

Tamayo define Buen trato: En la interacción de las personas está condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos modales. La amabilidad está ligada con el afecto y cariño, las palabras amables producen en la persona una sensación agradable, calman, aquietan y consuelan a quien las oye; la cortesía son las pruebas de atención o respeto de una persona a otra y sus factores son la justicia, la modestia y el trato igual a todos; los buenos modales se demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes.

Amigabilidad: Es la técnica de llevarse bien con la gente e influir positivamente sobre los demás.

Las relaciones interpersonales en el campo laboral

En el campo laboral las relaciones están influenciadas por diversos factores tanto internos como externos.

Factores externos: las condiciones de trabajo, el nivel socioeconómico, el tipo de líder formal, la falta de tiempo para el esparcimiento, la inseguridad en el trabajo, segmentación y burocratización del mismo, así como la sensación de ser fácilmente sustituibles, etc.

Factores internos: la personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación.

Las relaciones interpersonales entre los integrantes de una organización constituyen un factor primordial en la institución, y guarda una estrecha relación con el proceso comunicacional que existe entre el personal de la organización.

Según Llana (2006), en el medio de trabajo, las relaciones interpersonales van a jugar un papel un tanto más importante cuanto más afectadas estén de un carácter generalmente coercitivo: no se elige en general a los colegas en el trabajo ni a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo.

Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante, pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional.

1.3 Definición de términos básicos

Actitud

Actitud o Actitudes son enunciados de evaluación –favorable o desfavorable- a cerca de objetos, individuos o eventos. Reflejan cómo se siente alguien con respecto a algo, tiene tres elementos o componentes: cognición, afecto y comportamiento (Robbins y Jude, 2013)

Cognición

Son todas las formas de conocimiento, entre ellas la percepción, la imaginación, la memoria, el razonamiento, el juicio y la resolución de problemas. (VandenBos, 2007)

Compromiso de Actitud

Carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores. Las personas con alto grado de compromiso de actitud se identifican con la organización, se implican en sus actividades y disfrutan perteneciendo a

ella, se sienten motivados para trabajar en beneficio de la entidad, en gran parte porque valoran sus vínculos organizativos. (Davenport, 2000)

Comunicación

Es la transferencia y comprensión de un significado. Es la capacidad de manifestar ideas de forma efectiva ya sea grupal o individual. (Robbins y Jude, 2013).

Relaciones Interpersonales

Interacciones diarias que permiten a las personas compartir, cooperar, establecer metas comunes y particulares (Shapiro, 2008)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la Hipótesis

Existen factores preponderantes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, abril 2019.

Hipótesis específica

1. Existe hegemonía de los factores en comunicación en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, abril 2019.
2. Existe hegemonía de los factores Actitudes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, abril 2019.
3. Existe hegemonía de los factores trato en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, abril 2019

2.2 Variable y su operacionalización

Relaciones interpersonales

Operacionalización

| Variable | Factores | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|----------|--------------|--|--|--------------------|
| | Comunicación | Verbal Escrita | <ul style="list-style-type: none"> - Saludo a mis compañeros. - Converso con mis compañeros. - Amplio el conocimiento de mí mismo - Reconozco mis fortalezas y debilidades - Comunicación interpersonal | Ordinal |
| | Actitud | Honestidad Sinceridad Respeto Conducta | <ul style="list-style-type: none"> - interactúo con mis compañeros. - Amistades cordiales - Participación con mis compañeros - Honestidad en el trabajo - Prevalencia de la verdad | Ordinal |

| | | | | |
|--|--------------|---|---|----------------|
| <p>Relaciones Interpersonales</p> | <p>Trato</p> | <p>Interpersonales</p> <p>Confianza Comprensión Cariño Afecto</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones basadas en la confianza - Trato respetuoso - Relaciones cordiales y abiertas - Trato con afecto y comprensión - Igualdad de género en el trato | <p>Ordinal</p> |
|--|--------------|---|---|----------------|

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño

La investigación es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, porque se busca describir en su forma natural como se desarrollan los hechos; el diseño es no experimental, porque no se manipula la variable, se observa los fenómenos tal como se dan en su contexto, para después analizarlos y transaccional porque los datos se recolectan en un solo momento del tiempo.

3.2 Diseño muestral

Población

La población objetivo del estudio estuvo conformada por todas las personas que laboran en la empresa de telefonía móvil Bitel de la ciudad de Iquitos y que se encuentren laborando al mes de abril del 2019 y que hacen un total de 30 personas, según el área de Recursos Humanos de la telefonía móvil de la ciudad de Iquitos

Muestra

Por ser la población pequeña, la Muestra es del mismo tamaño de la población, 30 personas. El tipo de muestra será no probabilística ya que la elección no dependerá de la probabilidad sino de la característica de la investigación.

3.3 Procedimientos de recolección de datos

Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos se realizará de la siguiente manera:

Para la recolección de los datos se solicitó autorización al Administrador de la empresa de telefonía móvil Bitel de la ciudad de Iquitos.

- Recibida la autorización se procedió a realizar la encuesta a todos los colaboradores.
- Terminada las encuestas se procedió a la elaboración de base de datos para ser procesados.

Técnica e instrumento

La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento el cuestionario con preguntas cerradas.

3.4 Procesamiento y análisis de los datos

- La información recolectada se procesará con ayuda de la hoja de cálculo Excel para Windows, para la elaboración de cuadros y gráficas
- También se hará uso de SPSS V-26 Para un mejor análisis de los datos
- Como parte integrante del análisis se hará uso de las frecuencias simples y relativas, media, moda y otros estadígrafos que permitan un mejor análisis

3.5 Aspectos éticos

Para realización de las encuestas la población fue previamente informada de los derechos que les asiste y totalmente voluntaria con autorización oral, sin coacción alguna, reservándose la confidencialidad de la información.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 1. Factores preponderantes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019

| | NUNCA | | CASI NUNCA | | A VECES | | CASI SIEMPRE | | SIEMPRE | |
|--|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|------|
| | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % |
| COMUNICACIÓN | | | | | | | | | | |
| 1. Saludo a mis compañeros de trabajo | 1 | 3.3 | 2 | 6.7 | 4 | 13.3 | 9 | 30 | 14 | 46.7 |
| 2. Conversar con mis compañeros de trabajo amplía mi grupo de amistades | 1 | 3.3 | 2 | 6.7 | 5 | 16.7 | 8 | 26.7 | 14 | 46.7 |
| 3. A través de la comunicación en el ambiente laboral amplio el conocimiento de mí mismo | 1 | 3.3 | 3 | 10 | 3 | 10 | 10 | 33.3 | 13 | 43.3 |
| 4. Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como de mis debilidades | 2 | 6.7 | 1 | 3.3 | 5 | 16.7 | 8 | 26.7 | 14 | 46.7 |
| 5. Mis relaciones con mis compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal | 2 | 6.7 | 2 | 6.7 | 5 | 16.7 | 7 | 23.3 | 14 | 46.7 |
| ACTITUDES | | | | | | | | | | |
| 1. Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos | 3 | 10 | 3 | 10 | 6 | 20 | 12 | 40 | 6 | 20 |
| 2. Las amistades cordiales en el ambiente laboral facilitan un trabajo cooperativo | 3 | 10 | 6 | 20 | 12 | 40 | 6 | 20 | 3 | 10 |
| 3. La participación con mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas | 3 | 10 | 8 | 26.7 | 8 | 26.7 | 6 | 20 | 5 | 16.7 |
| 4. La honestidad en el lugar de trabajo produce acciones que facilita el cumplimiento de las tareas | 4 | 13.3 | 7 | 23.3 | 10 | 33.3 | 6 | 20 | 3 | 10 |
| 5. En mi centro de labores siempre prevalece la verdad | 1 | 3.3 | 9 | 30 | 9 | 30 | 9 | 30 | 2 | 6.7 |
| TRATO | | | | | | | | | | |
| 1. Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza | 1 | 3.3 | 2 | 6.7 | 2 | 6.7 | 9 | 30 | 16 | 53.3 |
| 2. Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo | 1 | 3.3 | 2 | 6.7 | 2 | 6.7 | 10 | 33.3 | 15 | 50 |
| 3. Los compañeros de trabajo son unidos y se tratan con afecto y comprensión | 1 | 3.3 | 2 | 6.7 | 2 | 6.7 | 12 | 40 | 13 | 43.3 |
| 4. Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los compañeros de trabajo | 2 | 6.7 | 3 | 10 | 5 | 16.7 | 8 | 26.7 | 12 | 40 |
| 5. Hombres y mujeres se tratan por igual | 2 | 6.7 | 2 | 6.7 | 8 | 26.7 | 8 | 26.7 | 10 | 33.3 |
| PROMEDIO | 1.9 | 6.2 | 3.6 | 12 | 5.7 | 19.1 | 8.5 | 28.4 | 10.3 | 34.2 |

Fuente: Matriz de datos

En la Tabla 01 se observa según los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019, los factores en comunicación, actitudes y trato de las relaciones interpersonales. Observando que en Comunicación se encuentran con mayor frecuencia, en Siempre y Casi siempre. Que los factores en actitudes de las relaciones interpersonales se encuentran con mayor frecuencia en A veces y Casi siempre y que los factores en Trato de las relaciones interpersonales se encuentran con mayor frecuencia en Siempre y Casi siempre.

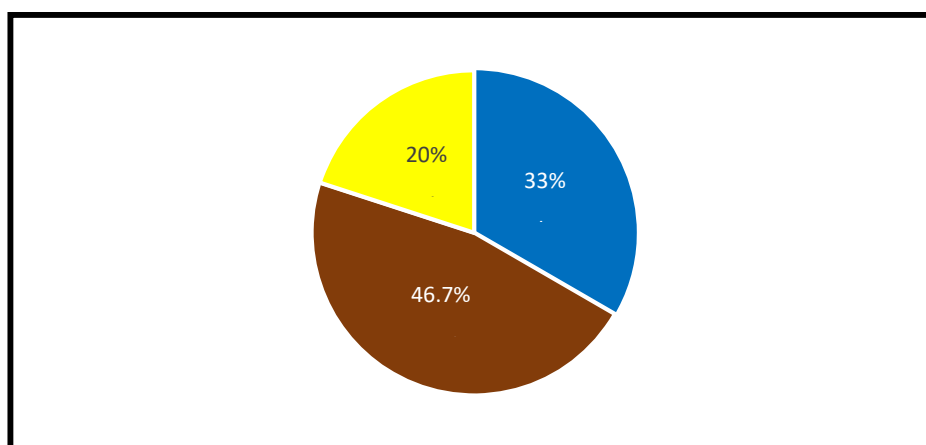
Tabla 2. Niveles en comunicación, actitudes y trato de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019

| Relaciones interpersonales | | |
|---|----|-------|
| Niveles en: comunicación, actitudes y trato | fi | % |
| Alto | 10 | 33.3 |
| Regular | 14 | 46.7 |
| Bajo | 6 | 20 |
| Total | 30 | 100.0 |

Fuente: Matriz de datos

Según los colaboradores de la empresa de telefonía móvil BITEL de la Ciudad de Iquitos, mayo 2019, en la Tabla 02 se observa que, 33.3% de ellos, considera alto el nivel en comunicación, actitudes y trato, de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019: 46.7% regular y 20.0% bajo.

GRAFICO 1 Niveles de comunicación actitud y trato



Fuente: Tabla N° 2

Tabla 3. Factores preponderantes en las relaciones interpersonales en comunicación en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019

| COMUNICACIÓN | NUNCA | | CASI NUNCA | | A VECES | | CASI SIEMPRE | | SIEMPRE | |
|---|-------|-----|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|------|
| | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % |
| 1.Saludo a mis compañeros de trabajo Media 4,10 Desv Est 1,094 | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 | 4 | 13,3 | 9 | 30,0 | 14 | 46,7 |
| 2.Conversar con mis compañeros de trabajo amplía mi grupo de amistades Media 4,07 Desv Est 1,112 | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 | 5 | 16,7 | 8 | 26,7 | 14 | 46,7 |
| 3.A través de la comunicación en el ambiente laboral amplió el conocimiento de mí mismo Media 4,03 Desv Est 1,129 | 1 | 3,3 | 3 | 10,0 | 3 | 10,0 | 10 | 33,3 | 13 | 43,3 |
| 4.Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como de mis debilidades Media 4,03 Desv Est 1,189 | 2 | 6,7 | 1 | 3,3 | 5 | 16,7 | 8 | 26,7 | 14 | 46,7 |
| 5.Mis relaciones con mis compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal Media 3,97Desv Est 1,245 | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 | 5 | 16,7 | 7 | 23,3 | 14 | 46,7 |
| Promedio Media 4.04 Desv Est 1,154 1.4 | 1.4 | 4.7 | 2 | 6.7 | 4.4 | 14.7 | 8.4 | 28 | 14 | 46 |

Fuente: Matriz de datos

En la Tabla 03 se observa que el factor de relaciones interpersonales en Comunicación es un factor que se encuentra con mayor frecuencia, 74,0%, en % en Siempre y Casi siempre, según manifiestan los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

Tabla 4. Nivel de comunicación en las relaciones interpersonales

| NIVEL DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES | fi | % |
|--|----|-------|
| Alto | 27 | 90 |
| Regular | 0 | 0 |
| Bajo | 3 | 10 |
| Total | 30 | 100,0 |

Fuente: Matriz de datos

En la Tabla 04 se observa que según los colaboradores de la empresa de telefonía móvil BITEL de la Ciudad de Iquitos, mayo 2019, 90,0% considera alto el nivel de comunicación en las relaciones interpersonales; ninguno considera regular y 10.0% considera bajo.

GRAFICO 2 Nivel de comunicación en relaciones interpersonales

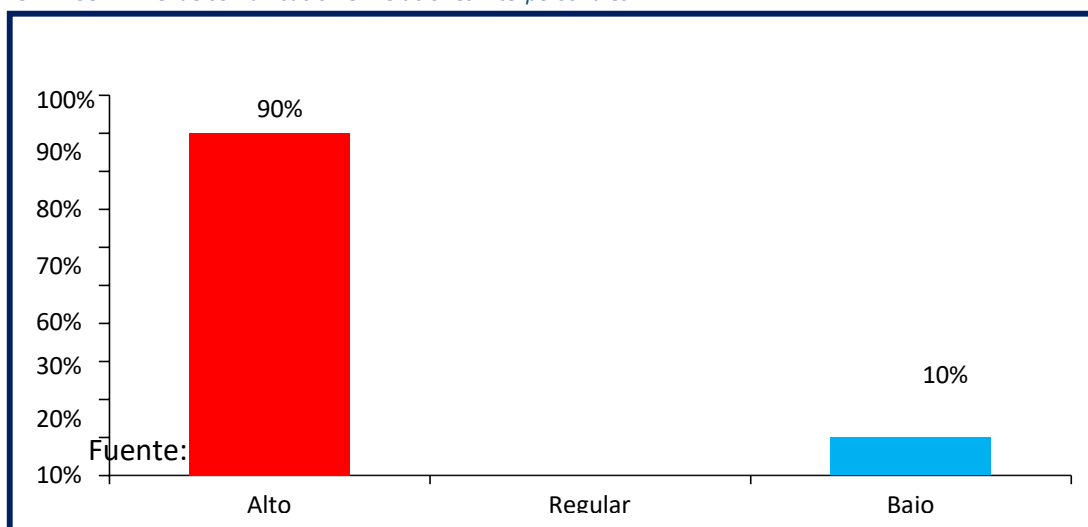


Tabla 5. Factores preponderantes en las relaciones interpersonales en Actitudes en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019

| ACTITUDES | NUNCA | | CASI NUNCA | | A VECES | | CASI SIEMPRE | | SIEMPRE | |
|--|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|------|
| | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % |
| 1. Cuando interactuo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos Media 3,50 Desv Est 1,225 | 3 | 10,0 | 3 | 10,0 | 6 | 20,0 | 12 | 40,0 | 6 | 20,0 |
| 2. Las amistades cordiales en el ambiente laboral facilitan un trabajo cooperativo Media 3,00 Desv Est. 1,114 | 3 | 10,0 | 6 | 20,0 | 12 | 40,0 | 6 | 20,0 | 3 | 10,0 |
| 3. La participacion con mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas Media 3,07 Desv Est 1,258 | 3 | 10,0 | 8 | 26,7 | 8 | 26,7 | 6 | 20,0 | 5 | 16,7 |
| 4. La honestidad en el lugar de trabajo produce acciones que facilita el cumplimiento de las tareas Media 2,90 Desv Est 1,185 | 4 | 13,3 | 7 | 23,3 | 10 | 33,3 | 6 | 20,0 | 3 | 10,0 |
| 5. En mi centro de labores siempre prevalece la verdad Media 3,07 Desv Est 1,015 | 1 | 3,3 | 9 | 30,0 | 9 | 30,0 | 9 | 30,0 | 2 | 6,7 |
| Promedio Media 3.11 Desv Est 1.16 | 2.8 | 9.3 | 6.6 | 22 | 9 | 30 | 7.8 | 26 | 4 | 13 |

Fuente: Matriz de datos

En la Tabla 05 se observa que el factor de relaciones interpersonales en Actitudes es un factor que se encuentra con mayor frecuencia, 56,0%, en A veces y Casi siempre, según manifiestan los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

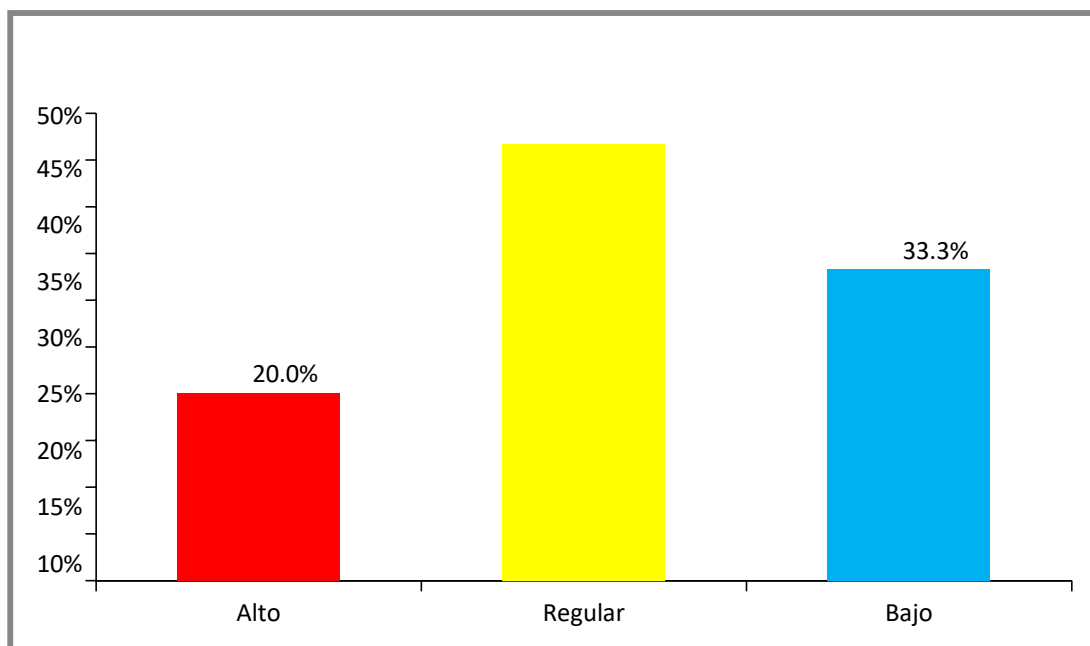
Tabla 6. Nivel de actitudes en relaciones interpersonales

| NIVEL DE ACTITUDES EN RELACIONES INTERPERSONALES | fi | % |
|---|----|-------|
| Alto | 6 | 20 |
| Regular | 14 | 46.7 |
| Bajo | 10 | 33.3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Fuente: Matriz de datos

Según los colaboradores de la empresa de telefonía móvil BITEL de la Ciudad de Iquitos, mayo 2019. Tabla 06, 20,0% de ellos, considera alto el nivel en actitudes de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019: 46.7% regular y 33,3% bajo.

GRAFICO 3 Nivel de actitudes en relaciones interpersonales



Fuente: Tabla N° 06

Tabla 7. Factores preponderantes en las relaciones interpersonales en Trato en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019

| TRATO | NUNCA | | CASI NUNCA | | A VECES | | CASI SIEMPRE | | SIEMPRE | |
|---|-------|-----|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|------|
| | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % |
| 1. Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza Media 4,23 Desv Est 1,073 | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 | 9 | 30,0 | 16 | 53,3 |
| 2. Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo Media 4,20 Desv Est 1,064 | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 | 10 | 33,3 | 15 | 50,0 |
| 3. Los compañeros de trabajo son unidos y se tratan con afecto y comprensión Media 4,13 Desv Est 1,042 | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 | 12 | 40,0 | 13 | 43,3 |
| 4. Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los compañeros de trabajo Media 3,83 Desv Est 1,262 | 2 | 6,7 | 3 | 10,0 | 5 | 16,7 | 8 | 26,7 | 12 | 40,0 |
| 5. Hombres y mujeres se tratan por igual Media 3,73 Desv Est 1,202 | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 | 8 | 26,7 | 8 | 26,7 | 10 | 33,3 |
| Promedio Media 4.02 Desv Est 1,128 | 1.4 | 4.7 | 2.2 | 7.3 | 3.8 | 12.7 | 9.4 | 31.3 | 13 | 44 |

Fuente: Matriz de datos

En la Tabla 07 se observa que el factor Trato, de las relaciones interpersonales, es un factor que se encuentra con mayor frecuencia en Siempre y Casi siempre en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, abril 2019.

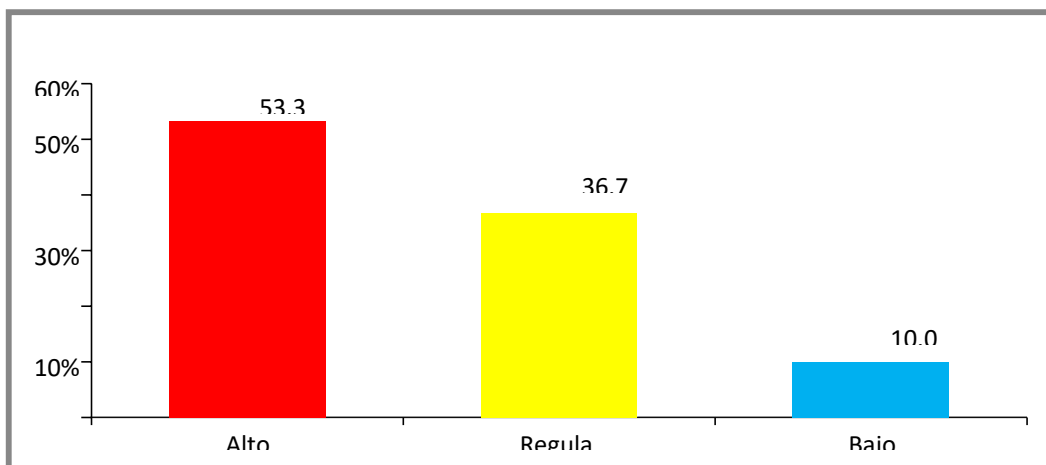
Tabla 8. Nivel en Trato de las relaciones interpersonales

| NIVEL EN TRATO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES | fi | % |
|---|----|-------|
| Alto | 16 | 53.3 |
| Regular | 11 | 36.7 |
| Bajo | 3 | 10 |
| Total | 30 | 100,0 |

Fuente: Matriz de datos

Según los colaboradores de la empresa de telefonía móvil BITEL de la Ciudad de Iquitos, mayo 2019. Tabla 08, 53,3% de ellos, considera alto el nivel trato, de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019: 36.7% regular y 10.0% bajo.

GRAFICO 4 Nivel de Trato en relaciones interpersonales



Fuente: Tabla N° 08

Análisis Inferencial

Hipótesis General

Existen factores preponderantes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.

Prueba de Hipótesis

a) Elaboración de hipótesis nula y alternativa

Ho: Existe un bajo grado de comunicación, actitudes y trato en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, abril 2019.

H1: Existe un regular grado de comunicación, actitudes y trato en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, abril 2019.

b) Estadístico de la Prueba: frecuencias del factor

Según la Tabla 02 se observa que, 33.3% de ellos, considera alto el nivel en comunicación, actitudes y trato, de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, abril 2019: 46.7% regular y 20.0% bajo.

c) Regla de decisión

Nivel del factor con mayor frecuencia

Según la Tabla 02, el nivel del factor con mayor frecuencia es el regular que manifestaron el 46.7% de colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, abril 2019

d) Decisión

Se rechaza la hipótesis nula y acepta la alternativa, es decir:

H1: Existe un regular grado de comunicación, actitudes y trato en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

e) Conclusión

Se cumple la hipótesis planteada por el investigador, es decir:

Existen factores preponderantes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- 1.- Existe hegemonía de los factores en comunicación en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.

Prueba de Hipótesis

a) Elaboración de hipótesis nula y alternativa

Ho: Existe un bajo grado de comunicación en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

H1: Existe un alto grado de comunicación en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

b) Estadístico de la Prueba: frecuencias del factor

Según la Tabla 04 se observa que, 90,0%, considera alto el nivel en comunicación de las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019 ninguno considera regular y 10.0% considera bajo.

c) Regla de decisión

Nivel del factor con mayor frecuencia

Según la Tabla 04, el nivel del factor con mayor frecuencia es el alto que manifestaron el 90,0% de colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019

d) Decisión

Se rechaza la hipótesis nula y acepta la alternativa, es decir:

H1: Existe un alto grado de comunicación en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

e) Conclusión

Se cumple la hipótesis planteada por el investigador, es decir:

Existe hegemonía de los factores en comunicación en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

2.- Existe hegemonía de los factores Actitudes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.

Prueba de Hipótesis

a) Elaboración de hipótesis nula y alternativa

H₀: Existe un bajo grado de actitudes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

H₁: Existe un regular grado de actitudes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

b) Estadístico de la Prueba: frecuencias del factor

Según la Tabla 06 se observa que, 20,0%, considera alto el nivel en comunicación de las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019 46.7% considera regular y 33,3% considera bajo.

c) Regla de decisión

Nivel del factor con mayor frecuencia

Según la Tabla 04, el nivel del factor con mayor frecuencia es el regular que manifestaron el 46.7% de colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019

d) Decisión

Se rechaza la hipótesis nula y acepta la alternativa es decir:

H1: Existe un regular grado de actitudes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

e) Conclusión

Se cumple la hipótesis planteada por el investigador, es decir:

Existe hegemonía de los factores Actitudes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- 3.- Existe hegemonía de los factores trato en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.

Prueba de Hipótesis

a) Elaboración de hipótesis nula y alternativa

H₀: Existe un bajo grado de trato en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

H₁: Existe un regular grado de trato en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

b) Estadístico de la Prueba: frecuencias del factor

Según la Tabla 08 se observa que, 53,3%, considera alto el nivel en comunicación de las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019 36.7% considera regular y 10.0% considera bajo.

c) Regla de decisión

Nivel del factor con mayor frecuencia

Según la Tabla 08, el nivel del factor con mayor frecuencia es el regular que manifestaron el 36.7% de colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.

d) Decisión

Se rechaza la hipótesis nula y acepta la alternativa, es decir:

H1: Existe un regular grado de trato en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

e) Conclusión

Se cumple la hipótesis planteada por el investigador, es decir:

Existe hegemonía de los factores trato en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Resulta importante destacar que con este trabajo de investigación se pretendió determinar los niveles de los factores preponderantes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, abril 2019, y comparar los resultados con valores encontrados en otros trabajos semejantes realizados en diferentes lugares. También es relevante mencionar que con esta investigación pretendemos que los directivos de la empresa tomen conciencia en su labor y desempeño que realizan a la hora de planificar y tomar decisiones, utilizando estrategias nuevas y seguras. En la investigación al realizar el análisis inferencial se empleó las frecuencias porcentuales, mediante las cuales se rechazó las hipótesis específicas para las tres hipótesis específicas, confirmando las hipótesis del investigador para los indicadores: Comunicación, Actitudes y trato, de que existe grado regular de las relaciones interpersonales en dichos indicadores, resultados que se refuerzan con los estudios encontrados, como el de Yañez, Arenas, Ripoll, (2010) que en sus resultados demostraron que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas. Por otro lado, el estudio de Espinoza, M. (2014) demuestra que 61% de los encuestados tiene deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, lo que deteriora las relaciones interpersonales, la dirección de la institución no motiva al personal, viéndose reflejado en la baja autoestima; se prefiere el

individualismo laboral que el trabajo en equipo, además el estudio concluye que la institución carece de líderes eficientes, prueba de ello es que no se da el reconocimiento cuando existe un desempeño sobresaliente del personal y cuando se otorga se hace favoreciendo a personas del entorno y no en función a la meritocracia, con lo reportado Vásquez, (2015) Obtuvo que los factores de relaciones interpersonales de comunicación y trato, son los factores que se encuentra con mayor frecuencia; y el factor actitudes aparece con menor frecuencia en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015; así mismo, obtuvo que 46% presenta un desempeño laboral de efectividad que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Concluyó que existe asociación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores. Finalmente, Cárdenas, (2016), encontró una correlación fuerte y significativa ($Rho=0,765$), entre autoestima y las relaciones interpersonales en el grupo de estudiantes analizados. Similares resultados se obtuvieron para la relación entre las dimensiones Autoeficacia y Autodignidad con las relaciones interpersonales.

CONCLUSIONES

A través de esta investigación se presenta información relevante sobre el grado de los factores preponderantes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019; a partir de ella se ha llegado a establecer las siguientes conclusiones:

RESPECTO A LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Mediante la prueba de hipótesis se comprobó que:

- 1.- Existe un alto grado de comunicación en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.
- 2.- Existe un regular grado de actitudes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.
- 3.- Existe un regular grado de trato en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, de la ciudad de Iquitos, mayo 2019.

RESPECTO A LA HIPÓTESIS GENERAL

Utilizando frecuencias porcentuales SE ACEPTA LA HIPOTESIS GENERAL:

Existe factores preponderantes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los hallazgos del presente estudio, hacemos las siguientes recomendaciones, que van dirigidos a directivos y administrativos que forman parte de la comunidad empresarial.

1. A efectos de mejorar los indicadores referidos a la comunicación, la alta dirección de la empresa de telefonía móvil Bitel, deberá aplicar planes de trabajo, políticas de desarrollo, programas de capacitación administrativos y colaboradores de acuerdo a sus áreas de trabajo
2. A efectos de mejorar la información la alta dirección de la empresa de telefonía móvil Bitel, deberá implementar mecanismo de comunicación oral y escrita, ascendente y descendente, con claridad, oportunidad con todos los miembros de la institución.
3. A efectos de lograr un mayor nivel de actitud, la alta dirección de la empresa de telefonía móvil Bitel, deberá comprometer a los administrativos y colaboradores en el logro de resultados empresariales, así mismo realizar premiaciones al éxito empresarial de administrativo y colaboradores.
4. A efecto de lograr mejorar el nivel de trato la alta dirección de la empresa de telefonía móvil Bitel, deberá mejorar las relaciones interpersonales entre directivos, administrativos y trabajadores.
5. La alta dirección de la empresa de telefonía móvil Bitel, deberá realizar talleres sobre relaciones interpersonales para unificar los procedimientos y los enfoques teóricos que demandan actualmente las innovaciones

introducidos a nivel empresarial sobre todo en la formulación de metas y proyectos empresariales

6.- La alta dirección debe implementar capacitación en comunicación organizacional.

BIBLIOGRAFIA

Altman y Taylor, 1973., Teoría de la Penetración social, recuperado el 28.01.2019 de <https://es.scribd.com/document/312424895/Teoria-de-La-Penetracion-Social>

Cárdenas, V. (2016). Autoestima y relaciones interpersonales en estudiantes de quinto grado de secundaria de una Institución Educativa en San Juan de Lurigancho, 2016, (tesis de magister, Universidad César Vallejo Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5865/Cardenas_CVE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Davenport, T. (2000). El trabajador como inversor, una nueva metáfora. En Capital humano, creando ventajas competitivas a través de las personas. Editorial Deusto. Colombia.

Espinoza M. (2014) Análisis del grado de Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón, (tesis de posgrado, Universidad EAN, Cartagena Colombia). Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosMoraima2016.pdf?sequence=3>

Gonzales, J (2004). Relaciones Interpersonales. México, Pp. 147- 158

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. México

Muente, R. (25 de marzo del 2019) ¿Cuál es la empresa de telefonía móvil con más reclamos en el Perú? RPP.

Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/cual-es-la-empresa-de-telefonía-movil-con-mas-reclamos-en-el-peru-noticia-1188059>

Robnins, S.y Judge, T. 2013. Comportamiento Organizacional.

Editorial Pearson, décimo quinta edición. Mexico.

Silveria, M. (2014) *El arte de las relaciones personales*, Madrid, España, Editorial Alba.

Tamayo, M (2000). El Proceso de la Investigación Científica. 4ta. Edición. Limusa Noriega Editores. México.

Yañez, R., Arenas, M. & Ripoll, M. (2010). Impacto de las Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral General (tesis de posgrado, Universidad Concepción de Chile) Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

VandenBos, G.R. 2007. APA Dictionary of Psychology. Washington, DC: American Psychological Association.

Vásquez, Y. (2015) Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015 (tesis de maestría, Universidad César Vallejo Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/863>

ANEXOS

01 Matriz de Consistencia

| Título de la Investigación | Preguntas de investigación | Objetivos de la Investigación | Hipótesis | Tipo y diseño de estudio | Población de estudio y procesamiento | Instrumento de recolección de datos |
|---|--|---|--|---|---|-------------------------------------|
| <p>Determinación de las Relaciones Interpersonales en el trabajo en la empresa telefonía móvil Bitel en la ciudad de Iquitos, periodo mayo 2019</p> | <p>General</p> <p>¿Qué factores preponderantes presentan las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019?.</p> | <p>General</p> <p>Determinar los factores preponderantes de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019</p> | <p>General</p> <p>Existe factores preponderantes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019</p> | <p>La investigación es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, porque se busca describir en su forma natural como se desarrollan los hechos; el diseño es no experimental, porque no se manipula la variable, se observa los fenómenos tal como se dan en su contexto, para después analizarlos y transaccional porque los datos se recolectan en un solo momento del tiempo.</p> | <p>Población</p> <p>La población está conformada por todas las personas que laboran en la empresa de telefonía móvil Bitel de la ciudad de Iquitos y que hacen un total de 30 personas, según el área de Recursos Humanos de la telefonía móvil de la ciudad de Iquitos</p> | <p>Cuestionario</p> |
| | <p>Específicos</p> <p>1. ¿Existe hegemonía de los factores de comunicación en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019?.</p> <p>2. ¿Existe hegemonía de los factores Actitudes</p> | <p>Específicos</p> <p>1. Establecer si existe hegemonía de los factores de comunicación en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.</p> <p>2. Establecer si existe hegemonía de los factores actitudes en las relaciones</p> | <p>Específicas</p> <p>1. Existe hegemonía de los factores en comunicación en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.</p> <p>2. Existe hegemonía de los factores Actitudes en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.</p> <p>3. Existe hegemonía de los</p> | | <p>Procesamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La información recolectada se procesará con ayuda de la hoja de cálculo Excel para Windows, para la elaboración de cuadros y gráficas ○ También se hará uso de SPSS V-26 Para un mejor análisis de los datos ○ Como parte integrante del análisis se hará uso de las frecuencias simples y relativas, media, moda y otros estadígrafos que | |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|--|-----------------------------------|--|
| | <p>en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019?.</p> <p>3. ¿Existe hegemonía de los factores trato en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019?.</p> | <p>interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019.</p> <p>3. Establecer si existe hegemonía de los factores trato en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019</p> | <p>factores trato en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de telefonía móvil Bitel, ciudad de Iquitos, mayo 2019</p> | | <p>permitan un mejor análisis</p> | |
|--|--|--|---|--|-----------------------------------|--|

02 Cuestionario

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión para la investigación:

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA
TELEFONIA MÓVIL BITEL EN LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2019”

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

| | | | | |
|----------------|---------------------|----------------|-------------------|--------------|
| Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | Items | Escala de valoración | | | | |
|--|--|----------------------|----------|----------|----------|----------|
| VARIABLE : RELACIONES INTERPERSONALES | | | | | | |
| COMUNICACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Saludo a mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 2 | Conversar con mis compañeros de trabajo amplía mi grupo de amistades | | | | | |
| 3 | A través de la comunicación en el ambiente laboral amplío el conocimiento de mí mismo | | | | | |
| 4 | Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como de mis debilidades | | | | | |
| 5 | Mis relaciones con mis compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal. | | | | | |
| ACTITUD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos. | | | | | |
| 7 | Las amistades cordiales en el ambiente laboral facilitan un trabajo cooperativo. | | | | | |
| 8 | La participación con mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas. | | | | | |
| 9 | La honestidad en el lugar de trabajo produce acciones que facilita el cumplimiento de las tareas | | | | | |
| 10 | En mi centro de labores siempre prevalece la verdad. | | | | | |

| TRATO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|---|---|---|---|---|
| 1 1 | Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza | | | | | |
| 1 2 | Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 1 3 | Los compañeros de trabajo son unidos y se tratan con afecto y comprensión | | | | | |
| 1 4 | Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los compañeros de trabajo | | | | | |
| 1 5 | Hombres y mujeres se tratan por igual. | | | | | |

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

03 Conocimiento informado

Yo,

, acepto participar voluntariamente en el estudio “Determinación de las Relaciones Interpersonales en el Trabajo en la Empresa de Telefonía Móvil Bitel en la ciudad de Iquitos, periodo mayo 2019”.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma participante

Firma Investigador/a
Responsable

Firma Investigador/a
Responsable

Iquitos, _____ de mayo del 2019

Este documento se firma en dos ejemplares quedando una copia en poder de cada parte.