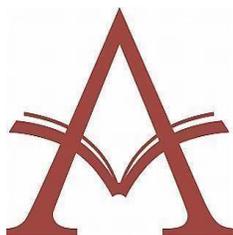


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Relaciones Interpersonales y Clima Organizacional
de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima,
2019**

PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
GESTIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

ENRIQUE JULIO ANTICONA MEZA

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-5953-0661

ASESORA:

DRA. JACQUELINE CARBONELL INFANTE

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2172-2817

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA - PERÚ

SETIEMBRE, 2020

Resumen

Las relaciones interpersonales en el trabajo son factores clave para el óptimo desempeño de cada trabajador, las óptimas relaciones interpersonales nos permiten alcanzar los objetivos de la organización ya que estas nos ayudan a mejorar nuestro trabajo en equipo, comunicarnos mucho mejor y cumplir nuestras obligaciones laborales de la mejor manera posible, siempre debemos buscar mejorar las relaciones interpersonales para intentar que nuestro paso por una compañía sea lo mejor posible.

La presente investigación pretende especificar de qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz. En esta organización se ha podido observar muchos conflictos entre el talento humano como consecuencia de presentar malas relaciones interpersonales lo que conlleva a que se forme un clima tenso y desagradable dentro de toda esta organización. Por esta razón, en esta investigación se proporcionarán recomendaciones para que los altos mandos de esta organización puedan tomar las decisiones más acertadas.

Palabras claves: Relaciones Interpersonales, Clima Organizacional.

Abstract

Interpersonal relationships at work are key factors for the optimal performance of each worker, optimal interpersonal relationships allow us to achieve the objectives of the organization because they help us to improve our teamwork, communicate much better and fulfill our work obligations in the best possible way, we should always seek to improve interpersonal relationships to try to make our time in a company as good as possible.

This research aims to specify how interpersonal relationships are related to the Organizational Climate of an Automotive Company. In this organization it has been possible to observe many conflicts among the human talent as a consequence of bad interpersonal relationships, which leads to a tense and unpleasant climate within the organization. For this reason, this research will provide recommendations so that the top management of this organization can make the best decisions.

Keywords: Interpersonal Relations, Organizational Climate.

Tabla de Contenidos

Resumen	ii
Abstract	iii
1. Problema de la Investigación	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1. Formulación del Problema General	2
1.1.2. Problemas Específicos	2
1.2. Objetivos de la Investigación	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	3
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Internacionales	4
2.1.2. Nacionales.....	8
2.2. Bases Teóricas	12
2.2.1. Relaciones Interpersonales.....	12
2.2.2. Clima Organizacional	13
2.3. Definición de términos básicos.....	13
3. Cronograma de actividades	

4. Recursos y Presupuesto**5. Referencias****6. Aporte Científico o Académico****7. Conclusiones****8. Recomendaciones****9. Anexos**

9.1 Matriz de Consistencia.....25

9.2 Entrevistas.....26

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

La organización objeto de estudio es una empresa que realiza actividades de importación y comercialización de repuestos, piezas y aditivos automotrices desde 1993. Mantiene una amplia variedad de marcas de calidad para vehículos livianos y pesados, cubriendo las expectativas del mercado y las necesidades de sus clientes. Además, cuenta con una sólida experiencia de 20 años en el mercado automotor y una cartera diversa de clientes como lubricentros, talleres de servicio y usuarios finales.

Uno de los problemas más saltantes y perjudiciales que se presentan en esta empresa es la falta de confianza y compañerismo entre los trabajadores, se ven frecuentemente celos y envidias en el talento humano; además, el personal tiene la costumbre de hablar mal de algún compañero, estas actitudes negativas afectan mucho a esta organización, debido a que se crean malas relaciones interpersonales que no permiten alcanzar los objetivos planteados generando un pésimo clima laboral, así como también causa una desmotivación en cada uno de los trabajadores. Los trabajadores tampoco tienen buenas condiciones de trabajo, ya que, al no presentarse lazos de amistad entre trabajadores, ellos dejan el ambiente de trabajo muy desordenado afectando el trabajo del resto de trabajadores.

En esta organización también se ha podido observar que a muchos trabajadores les ordenan realizar una actividad y luego viene otra persona y les indica que hagan otra cosa totalmente distinta, generando confusiones, discusiones y conflictos laborales que perjudican los tiempos en terminar los trabajos, y estos retrasos ocasionan un mal servicio al cliente. Cuando un trabajador comete errores no recibe apoyo ni colaboración del resto de los trabajadores, es todo lo contrario, comienzan a echarse la culpa entre ellos. Además, cuando un trabajador realiza una buena labor

tampoco recibe felicitaciones de los demás trabajadores.

Asimismo, se ha podido observar que existe un trato pésimo entre los mismos trabajadores, se presentan intercambio de palabras de muy mala manera entre ellos, generando que no haya amistad entre los trabajadores, en otras ocasiones, cuando estos necesitan comunicar información importante no lo hacen, ocasionando retrasos y discusiones al momento de trabajar, esta falta de comunicación genera muchas dificultades en las operaciones, lo cual daña la eficiencia, la productividad y el clima laboral.

En la empresa se percibe mucho que los trabajadores no ponen ningún tipo de interés en entablar relaciones interpersonales, cada uno se preocupa de sus propios intereses, además, los trabajadores nuevos nunca reciben apoyo de los trabajadores de mayor experiencia. De estos inconvenientes también son culpables los superiores, ya que estos no intentan unir lazos de compañerismo y amistad, y eso se nota al no celebrarse los cumpleaños de los trabajadores que laboran en esta empresa, por lo observado las relaciones interpersonales son pésimas en esta organización.

1.1.1. Formulación del Problema General

¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019?

1.1.2. Problemas Específicos

¿De qué manera la comunicación se relaciona con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019?

¿De qué manera el compañerismo se relaciona con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Especificar de qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

Determinar de qué manera la comunicación se relaciona con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019.

Demostrar de qué manera el compañerismo se relaciona con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación teórica: El presente estudio buscó mediante los contenidos conceptuales de relaciones interpersonales, clima organizacional y otros temas relacionados a estas dos variables, para encontrar sus características y por qué afectan a esta empresa. Este será un gran aporte porque beneficiará a estudiantes de pre-grado al brindarles una idea de cómo realizar un trabajo de investigación sobre estos temas tan importantes como son las relaciones interpersonales y el clima organizacional.

Justificación práctica: Se realizó el presente estudio porque en esta empresa existe la necesidad de optimizar las relaciones interpersonales del talento humano para que se pueda crear un clima laboral positivo en la organización, esta investigación proporciona información valiosa a los dueños de esta organización para que se den cuenta, que problemas afecta más las actividades laborales, las sugerencias del presente estudio serán muy importantes para una adecuada toma de decisiones, de esta manera se podrán beneficiar tanto el recurso humano como la misma

organización.

Justificación Social: La presente investigación tendrá un impacto sobre la sociedad, debido a que la empresa al tomar mejores decisiones para mejorar las relaciones interpersonales y el clima organizacional ocasionará que tengan trabajadores satisfechos y motivados con su trabajo, esto a su vez aumentará su calidad de trabajo y conseguirán entregar un producto de primera calidad a todos los clientes.

Justificación Económica: Por medio de las sugerencias de la presente investigación en esta organización se conseguirá que los trabajadores sean más productivos, todo el talento humano será más eficaz y eficiente, de esta manera todos en equipo ayudarán a alcanzar las metas y objetivos propuestos por la organización, esto traerá como resultado una mayor rentabilidad y competitividad empresarial.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Pazmiño, M. (2017), realizó el Proyecto de Investigación **“Las Relaciones Interpersonales, en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Automotores Cumandá, del Cantón Ambato, de la provincia de Tungurahua”**, para la obtención del Título de Psicóloga Industrial en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.

El estudio mencionado estuvo enfocado en identificar que influencia tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los colaboradores de Automotores Cumandá S.A; buscando establecer de qué manera el factor social tiene un efecto trascendental en el desenvolvimiento laboral, así como también en la motivación y en la comunicación de los trabajadores al realizar sus actividades cotidianas; a través de una fundamentación teórica donde

se analizaron, revistas, fuentes bibliográficas y artículos científicos, usando una investigación de campo les permitió obtener información clave, con lo cual la investigadora pudo elaborar un cuestionario integrado por 10 preguntas, que a través de la técnica de la encuesta aplicó a una población total, empleando un método cuantitativo – cualitativo. La autora concluyó lo siguiente: Las relaciones interpersonales sí tienen una incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Automotores Cumandá S.A.

Altamirano, L. (2017), realizó el Proyecto de Investigación **“Las Relaciones Interpersonales en el Clima Laboral de los colaboradores de la Empresa Holviplas S.A. Cantón Ambato provincia Tungurahua”**, para la obtención del Título de Psicóloga Industrial en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.

La investigación se realizó con el propósito de conocer la incidencia que tienen las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Holviplas S.A., buscando establecer de qué manera las relaciones interpersonales tienen consecuencias sobre la percepción que los colaboradores tienen relacionados al ambiente de trabajo que se maneja en la empresa; la autora pudo analizar conceptos de revistas, fuentes bibliográficas y artículos científicos, relacionadas a las variables de la investigación, donde pudo construir un cuestionario integrado por 15 preguntas, por medio de la encuesta aplicó a una población de 39 personas, empleando un método cuantitativo – cualitativo. La autora concluyó lo siguiente: Las relaciones interpersonales sí tienen una incidencia en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Holviplas S.A.

Benites, K. y Tigua, J. (2015 - 2016), realizaron el proyecto de investigación **“Las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo Imar S.A. de la ciudad de Guayaquil”**, para la obtención del Título de

Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo valorar mediante talleres de integración el desempeño eficaz de las relaciones interpersonales para el mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. Las autoras de la investigación determinaron que no se presenta una adecuada comunicación interna-externa en la Compañía, por lo cual se requiere optimizar las relaciones interpersonales, debido a lo importante que son para el porvenir de la organización, debido a que si no se presenta un buen ambiente de trabajo ocasiona que no den una excelente atención a los clientes, optimizando las relaciones interpersonales se podrá alcanzar los objetivos y metas trazados. Las personas que participaron en la investigación son un total de 12 personas. Las investigadoras pudieron recolectar la información por medio de la entrevista y guía de observación, de esta manera determinaron la existencia de satisfacción laboral en el personal y observación de campo, para realizar sus actividades con más eficiencia. Los resultados que obtuvieron se pudieron tabular y explicar en el proceso, es por esta razón que en la investigación mencionada pretendieron brindar un taller para optimizar la satisfacción laboral, con el objetivo de realizar un análisis y ofrecer alternativas, que sirvan a la empresa, para poder fomentar un excelente ambiente de trabajo y como consecuencia mejorar la motivación, la actitud, la satisfacción del trabajador y la participación, esto también permitirá aumentar el nivel de desempeño laboral.

Puma, S. (2018), realizó el Trabajo de Titulación **“Diseño de un programa de talleres de capacitación de Relaciones Interpersonales enfocado en el Clima Laboral de la Empresa Proavicea CIA LTDA, DMQ 2017-2018”**, para la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos y Personal en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera,

Quito – Ecuador.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un diseño de un programa de talleres de capacitación de relaciones interpersonales, el cual estuvo enfocado en el clima laboral, que estuvo distribuido en 5 talleres con la finalidad de poder disminuir el conflicto que se presenta en la organización Proavicea Cía. Ltda, debido a que la autora observó que se necesita contribuir con este tipo de temas en la Gestión de Talento Humano, debido a que los trabajadores de esta organización son considerados como piezas fundamentales para conseguir tanto el crecimiento como la productividad de la organización, por esta razón necesitan motivar y dar todo su apoyo al personal. La autora indicó que es muy importante para la organización realizar un Programa de Capacitación de relaciones interpersonales, de esta manera tendrán colaboradores motivados y capacitados, debido a que adquieren técnicas, destrezas y habilidades para crearse un clima laboral positivo, aumentando su rendimiento, eficiencia y eficacia.

Llumiquinga, A. (2019), realizó el Trabajo de investigación **“La Relación Interpersonal jefe-colaborador y el Grado de Compromiso con la organización en la empresa Abiatar S.A.”**, para la obtención del título de Psicóloga Industrial en la Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador.

El estudio está enfocado en las relaciones Interpersonales jefe-colaborador y el Compromiso Organizacional, en el campo de la Psicología Industrial, teniendo como objetivo principal evaluar el nivel de influencia de la relación interpersonal jefe-colaborador sobre el grado de compromiso que tienen los colaboradores con la organización Abiatar S.A. La autora empleó un diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo. El marco teórico considera temas como la importancia del jefe, la relación interpersonal y la importancia del trabajador en la organización y el compromiso organizacional.

El coeficiente de correlación de Pearson se utilizó para estudiar la correlación entre las variables. La investigadora llegó a la siguiente conclusión: La relación entre las dos variables resultó positiva, se destaca la buena relación entre colaboradores y jefes gracias al apoyo que se dan entre sí, también se destaca lo importante que es el reforzamiento del compromiso de continuar en la organización, debido a que fue donde se obtuvo un menor puntaje.

2.1.2. Nacionales

Huaman, V. y Solano, R. (2016), realizaron la Tesis **“Influencia de las Relaciones Interpersonales entre compañeros de trabajo en el Clima Organizacional de la Corporación Aceros Arequipa, durante el segundo semestre, Arequipa, 2015”**, para obtener el Título Profesional de Licenciados en Ciencias de la Comunicación, Especialidad: Relaciones Públicas en la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo establecer la relación que existe entre el desarrollo de las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de la Corporación Aceros Arequipa. El número de la muestra estudiada estuvo compuesta por el total de trabajadores que trabajan actualmente en esta corporación, esta muestra fue considerada en su conjunto poblacional, los cuales entendían la problemática y querían aportar su contribución en la investigación. La técnica llevada a cabo para realizar la medición fue la encuesta, con las variables relaciones interpersonales y clima organizacional. Los autores llegaron a la siguiente conclusión: Se presenta un alto grado de influencia positiva por parte de la calidad de las relaciones interpersonales entre los colaboradores en el clima laboral de la Corporación Aceros Arequipa.

Pacheco, L. y Llerena, S. (2017), realizaron la Tesis **“Influencia de las Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Sur Motors, Arequipa 2017”**, para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Relaciones Industriales. en

la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo determinar la influencia de las Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Sur Motors. La investigación fue de tipo correlacional causal, la cual tiene como finalidad realizar una evaluación de la relación que se presenta entre 2 o más variables, por lo tanto, buscaron analizar la relación que se presenta entre las dos variables de estudio. La investigación fue considerada no experimental, debido a que se estudia la variable, sin ser sujeta a manipulación. Las autoras llegaron a la siguiente conclusión: Las relaciones interpersonales en la organización son consideradas adecuadas, presentándose una percepción favorable en la mayoría de los colaboradores. La empatía de los colaboradores es uno de los factores más positivos en la organización, así como también el trabajo en equipo, el autocontrol y la tolerancia, esto le permite a la organización tener competitividad y conseguir los objetivos eficientemente.

Olazabal, N. y Tantachuco, H. (2019), realizaron la Tesis **“El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Empresa Automotores y Diversos S.A.C. de la ciudad del Cusco, 2017”**, para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración en la Universidad Andina del Cusco, Cusco – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo general establecer la medida en que se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Automotores y Diversos S.A.C. de la ciudad del Cusco, la investigación fue con un diseño no experimental y básico, la población estuvo compuesta por 35 trabajadores y utilizaron la encuesta como instrumento para recoger información, los resultados arrojaron que un 77.1% de los trabajadores de esta organización se encuentran regularmente satisfecho y un 71.4% indica que el clima organizacional es regular. Con un 95% de confiabilidad, por medio de la correlación de Spearman obtuvieron que $p=0.015$,

entonces, se presenta una relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral. Además, pudieron observar que se presenta una relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral con un resultado de $p=0.035$, no se presenta una relación entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a que según la correlación de Spearman se obtuvo que $p=0.497$; en cambio, el trabajo en equipo y la satisfacción laboral si están relacionados, ya que según la correlación de Spearman se obtuvo $p=0.045$; asimismo, la comunicación y la satisfacción laboral tienen una correlación debido a que según la correlación de Spearman se obtuvo que $p=0.003$, por último, observaron que si hay una correlación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral, el cual obtuvo un resultado de $p=0.546$ según la correlación de Spearman.

Rondon, L. y Millones, C. (2018), realizaron la Tesis **“Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Reparaciones y Servicios del Sur S.A.C. de la ciudad de Arequipa 2017”**, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios en la Universidad Católica San Pablo, Arequipa – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Resersur S.A.C. de la ciudad de Arequipa. El estudio fue con enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional y con un diseño de investigación no experimental, para recolectar los datos fue considerado un tiempo único, considerando el transversal. Utilizaron la técnica llamada la encuesta para realizar la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral, usando la escala de Likert, donde la muestra obtenida fue de 54 trabajadores, de una población de 135 colaboradores. El Alfa de Cronbach resulto con un 77.40%, lo que se considera aceptable y fiable. Para poder medir el clima organizacional utilizaron los indicadores de trabajo en equipo, comunicación y condiciones ambientales; en cambio, para realizar la medición del desempeño laboral utilizaron los indicadores

siguientes: Logro de los objetivos, motivación laboral y satisfacción laboral. De este modo, pudieron correlacionar la variable independiente y dependiente, para saber cuál es el grado de relación que tienen. Para procesar y tratar los datos obtenidos utilizaron el IBM SPSS STATISTICS 22. Los autores llegaron a la siguiente conclusión: El clima organizacional tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización Resersur en un 54.80%, por lo tanto, si mejora el clima organizacional, de este mismo modo lo hará el desempeño laboral de los trabajadores, con lo cual las empresas aumentarán su productividad.

Malpartida, R. (2019), realizó la Tesis **“Gestión del Personal y Clima Organizacional en la Empresa Automotores Mopal S.A., Huánuco 2018”**, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad de Huánuco, Huánuco- Perú.

La investigación ha buscado corroborar la relación entre las variables gestión del personal y clima organizacional, con los resultados que se obtuvieron permitió a la investigadora indicar que MOPAL gestiona de una manera adecuada a sus colaboradores, permitiendo un buen clima de trabajo. Con los resultados obtenidos la autora pudo comprobar que se presenta una relación directa entre las dos variables con un 0.0203, debido a que la organización permitió el crecimiento profesional de los colaboradores, logrando que ellos se identifiquen con la organización. En esta investigación el tesista pudo demostrar que se presenta una relación directa entre la formación del personal y el clima organizacional con el 0.213, debido a que el frecuente entrenamiento ha permitido que los colaboradores demuestran sus condiciones para aportar a la tarea de las diferentes áreas. La evaluación de desempeño se relaciona con el clima organizacional con un 0.352, debido a que los colaboradores indican que éstas son justas, por lo cual demuestran mucha voluntad para poder apoyar a las distintas áreas de trabajo. De igual manera, el sistema de recompensa tiene una relación directa con el clima organizacional con un 0.675, debido a que los colaboradores están

conformes con sus remuneraciones, por lo cual demuestran mucho entusiasmo y voluntad para apoyar a las otras áreas de trabajo. Por tanto, los resultados coinciden con las teorías y las investigaciones.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Relaciones Interpersonales

Según Tapia & López (2015), las relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales son las conductas que adoptan las personas cuando interactúan con otras, y estas son muy importantes para el adecuado desarrollo de una empresa. Estas relaciones se basan en los vínculos que tienen los individuos y son la clave para el desarrollo intelectual de las personas, para que existan unas adecuadas relaciones interpersonales se necesita la comunicación, debido a que con ésta ellos pueden expresar sus emociones.

Según Paredes (2017), las relaciones interpersonales en una empresa son muy importantes para que ésta consiga alcanzar sus objetivos propuestos, junto con las capacidades, por esta razón es imprescindible que en toda organización se conserve y se promueva unas adecuadas relaciones interpersonales que ayuden a crear un clima organizacional positivo y con esto aumenta la productividad en la empresa.

Según Martínez (2017), las relaciones interpersonales son las relaciones que se presentan entre dos o más personas, las cuales son muy importantes en nuestra vida y sobretodo en el ambiente laboral, todos debemos buscar mejorar las relaciones personales en el día a día, pero esto no se consigue rápido, por eso hay que tener una total convicción. Empresarios de países desarrollados no han tenido éxito en su gestión, no por ausencia de conocimientos, sino por no saber controlar y manejar a sus colaboradores.

Según Martínez (2014), las relaciones interpersonales en el trabajo son las relaciones de

comunicación donde interactúan en todo momento dos o más individuos para estar informados sobre el entorno en que se encuentran, con la finalidad de conseguir los objetivos de la organización. Los valores que aprendemos todos nosotros desde que somos pequeños nos permite tener adecuadas relaciones interpersonales cuando estemos o cuando no estemos en el trabajo y también mostrar respeto por las demás personas. La mejor manera de cultivar unas adecuadas relaciones interpersonales es mantener una buena comunicación, esto permite mostrarnos como somos como personas.

2.2.2. Clima Organizacional

Según Pereira & Solís (2019), se entiende por clima organizacional a todas las percepciones que tienen los individuos sobre la empresa donde laboran. Cada empresa tiene distinto clima organizacional, el cual está compuesto por costumbres y valores, que puede variar según la ubicación de la empresa, cada uno determina sus procesos de trabajo, formas de comunicarse y la manera de que los directivos toman las decisiones para ejercer su autoridad.

Según Rivera, Cegarra, Vergara & Margelis (2016), el clima organizacional abarca como se sienten y reaccionan los individuos en una empresa, esto se convertirá en una ventaja si ellos conviven en sus espacios de trabajo de manera afectiva. Por esta razón, todo gerente debe fomentar una convivencia armoniosa para formar un buen equipo de trabajo y alcanzar los objetivos propuestos.

2.3. Definición de términos básicos

Según Gámez (2007, p.17), la comunicación organizacional es todo aquel proceso que se presenta entre los individuos de una colectividad social, también es considerada una actividad con dinámica en constante flujo. Cuando se toca el tema de comunicación en una empresa se tienen que evaluar el ambiente y las características de la empresa y como se relaciona con los

comportamientos que se presentan durante el mensaje.

Según De la Mora (1999, p.64), el compañerismo es cuando en el trabajo cada colaborador se interesa y preocupa en los demás, éstos buscan ayudarse y comprenderse mutuamente, hay un entusiasmo de parte de todos cuando uno de ellos tiene un logro. Compañerismo es trabajar en equipo solidariamente, lo que hace que todos sean más fuertes y entusiastas.

Según González (2006, p.7-8), el conflicto laboral o conflicto de trabajo es un fenómeno muy frecuente en la actualidad, el cual sucede en las empresas debido a que existen en las relaciones de trabajo dos componentes distintos (los colaboradores y los empresarios) en el cual los intereses son contrapuestos, estos también pueden ser debido a las relaciones interpersonales que se presentan en las empresas o cuando hay muchas discrepancias entre los colaboradores.

Según Duque (2005), el servicio al cliente es establecer una relación de satisfacción de las expectativas entre los clientes y la empresa. Para hacer esto posible debe existir una retroalimentación entre los individuos en todo el proceso del servicio, el fin primordial es optimizar la experiencia que tienen los clientes con el servicio de la empresa.

Según Gallardo, Espluga, & Triadó (2007, p.4), la motivación laboral es considerada como aquel impulso que tiene el trabajador para poder cumplir un deseo u objetivo, lo que motiva a una persona siempre va a ser una necesidad, por esta razón para encontrar la manera de motivar a los trabajadores, lo primero que se debe realizar es indagar cuáles son sus necesidades.

Según Pérez & Merino (2010), las condiciones de trabajo es todo aquello que está vinculado al estado del entorno de trabajo, esta definición está referida a la seguridad, la calidad, la limpieza de las instalaciones y todo aquel factor que tiene influencia en la salud y el bienestar del trabajador.

Según Salazar (2019), la productividad es realizar las actividades laborales y que ésta pueda aproximarse lo más posible a su objetivo. Todo lo que lleva a una organización más cerca de su objetivo es productivo, y todo lo que no lo lleve a su objetivo se considera improductivo.

3. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	RESULTADO
1. Problema de la investigación						
1.1 Descripción de la realidad problemática	X					
1.1.1 Formulación del Problema General	X					
1.1.2 Problemas específicos						
1.2 Objetivos de la investigación	X					
1.2.1 Objetivo general	X					
1.2.2 Objetivos específicos						
1.3 Justificación e importancia de la investigación		X				
2. Marco teórico						
2.1 Antecedentes		X				
2.1.1 Internacionales		X				
2.1.2 Nacionales						
2.2 Bases teóricas			X			
2.3 Definición de términos básicos			X			
3. Aporte Científico o Académico				X		
4. Conclusiones				X		
5. Recomendaciones					X	

4. Recursos y Presupuesto

PARTIDA PRESUPUESTAL	CÓDIGO DE LA ACTIVIDAD EN QUE SE REQUIERE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (SOLES)	COSTO TOTAL (SOLES)
RECURSOS HUMANOS	01	1	S/ 5.00	S/ 5.00
BIENES Y SERVICIOS	02	2	S/ 7.00	S/ 14.00
ÚTILES DE ESCRITORIO	03	3	S/ 3.00	S/ 9.00
MOBILIARIO Y EQUIPOS	04	1	S/ 20.00	S/ 20.00
PASAJES Y VIÁTICOS	05	4	S/ 3.00	S/ 12.00
MATERIALES DE CONSULTA (LIBROS, REVISTAS, ETC.)	06	2	S/ 5.00	S/ 10.00
SERVICIOS A TERCEROS	07	1	S/ 5.00	S/ 5.00
TOTAL				S/ 75.00

5. Referencias

- Altamirano, L. F. (2017). *Las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Holviplas S.A. Cantón Ambato provincia Tungurahua. (Proyecto de Investigación). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25459/1/ALTAMIRANO%20PAREDES%20LOURDES%20FERNANDA%201804084836.pdf>
- Benites, K. A. & Tigua, J. K. (2016). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo Imar S.A. de la ciudad de Guayaquil. (Proyecto de investigación). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1488/1/T-ULVR-1495.pdf>
- De la Mora, J. (1999). *Deontología Laboral*. México: Editorial Progreso de C.V.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, XV(25), 65. Recuperado el 2 de Febrero de 2020, de http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3190/Revisi%C3%B3n_del_concepto.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallardo, E.; Espluga, M. & Triadó, X. M. (2007). ¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral? Aproximación a un modelo de proceso motivacional en las organizaciones. *XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM*, II, 4. Recuperado el 11 de Febrero de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2483106.pdf>

- Gámez, R. (2007). *Comunicación Y Cultura Organizacional en Empresas Chinas Y Japonesas*. Edición electrónica gratuita. . Recuperado el 2 de Febrero de 2020, de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/221/index.htm>
- González, M. J. (2006). *Gestión de conflictos laborales*. España: Ic Editorial.
- Huamán, V. & Solano, R. E. (2016). *Influencia de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo en el clima organizacional de la Corporación Aceros Arequipa, durante el segundo semestre, Arequipa, 2015. (Tesis)*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3707/Cchupuv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llumiquinga, A. P. (2019). *La relación interpersonal jefe-colaborador y el grado de compromiso con la organización en la empresa Abiatar S.A. (Trabajo de investigación)*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18870/1/T-UCE-0007-CPS-143.pdf>
- Malpartida, R. D. (2019). *Gestión del personal y clima organizacional en la empresa Automotores Mopal S.A. Huánuco 2018. (Tesis de grado)*. Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1787>
- Martínez, F. (2014). *Las relaciones interpersonales*. Recuperado el 2 de Febrero de 2020, de Universidad San Buenaventura Cartagena Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2246/1/Relaciones%20interpersonales_Fabian%20Mart%C3%ADnez_USBCTG_2014.pdf

Martínez, R. A. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad Empresarial*(3), 37-38.

Recuperado el 2 de Febrero de 2020, de

<https://www.lamjol.info/index.php/reuca/article/view/5999/5698>

Olazabal, N. Á. & Tantachuco, H. O. (2019). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Automotores y Diversos S.A.C. de la ciudad del Cusco, 2017.*

(Tesis). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019,

de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2969/1/Nilo_Hans_Tesis_bachiller_2019.pdf

Pacheco, L. B. & Llerena, S. J. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Sur Motors, Arequipa 2017.* (Tesis). Universidad

Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019,

de

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4353/Ripavilb.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4353/Ripavilb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

=y

Paredes, L. C. (2017). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. *Boletín Informativo CEI*, 4(2),

18. Recuperado el 2 de Febrero de 2020, de

[http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1364/132](http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1364/1328)

8

Pazmiño, M. B. (2017). *Las relaciones interpersonales, en el desempeño laboral de los colaboradores de Automotores Cumandá, del Cantón Ambato, de la provincia de Tungurahua.* (Tesis). Universidad

Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019, de

[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26504/1/1804706354%20Mar%C3%ADa%20](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26504/1/1804706354%20Mar%C3%ADa%20Bel%C3%A9n%20Pazmi%C3%B1o%20Santamar%C3%ADa..pdf)

[Bel%C3%A9n%20Pazmi%C3%B1o%20Santamar%C3%ADa..pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26504/1/1804706354%20Mar%C3%ADa%20Bel%C3%A9n%20Pazmi%C3%B1o%20Santamar%C3%ADa..pdf)

Pereira, A. E. & Solís, D. J. (2019). Factores del clima organizacional (Caso: Instituciones educacionales

- de San Carlos). *Revista Cientific*, 4 (Ed. Esp.), 98. Recuperado el 10 de Febrero de 2020, de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/383/515
- Pérez, J. & Merino, M. (2010). Definición de condición de trabajo. *Definicion.de*. Recuperado el 21 de Febrero de 2020, de <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Puma, S. J. (2018). *Diseño de un programa de talleres de capacitación de relaciones interpersonales enfocado en el clima laboral de la empresa Proavicea CIA LTDA, DMQ 2017-2018. (Trabajo de Titulación)*. Instituto Tecnológico Superior Cordillera, Quito, Ecuador. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019, de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/4393/1/84-RHP-17-18-1723502355.pdf>
- Rivera, C. E.; Cegarra, O. J.; Vergara, H. & Margelis, Y. (2016). Clima Organizacional en el Contexto Educativo. *Revista Cientific*, 1(2), 318. Recuperado el 9 de Febrero de 2020, de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/39/36
- Rondon, L. A. & Millones, C. E. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Reparaciones y Servicios del Sur S.A.C. de la ciudad de Arequipa 2017. (Tesis)*. Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019, de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15599/1/RONDON_BERNEDO_LEO_INF.pdf
- Salazar, B. (2019). Estudio del trabajo. Recuperado el 11 de Febrero de 2020, de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/ingenieria-de-metodos/estudio-del-trabajo/>
- Tapia, D. I. & López, T. (2015). Las Relaciones Humanas. *XIKUA Boletín Científico De La Escuela Superior De Tlahuelilpan*, 3(6). Recuperado el 2 de Marzo de 2020, de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/xikua/article/view/1307/4472>

6. Aporte Científico o Académico

Considero que es muy importante para una organización que se presenten buenas relaciones interpersonales entre su personal, porque de esta manera los colaboradores se sienten más felices y motivados, cada uno de ellos tendrá un respaldo con quien contar si necesita apoyo y colaboración, las adecuadas relaciones interpersonales mejoran el desempeño de los colaboradores debido a que estos pueden trabajar en equipo eficazmente, este conjunto de acciones sin lugar a dudas mejora el clima laboral.

Asimismo, considero que las empresas que se preocupan en fomentar buenas relaciones interpersonales entre sus colaboradores benefician a nuestra sociedad, ya que con esta acción las empresas aumentan la productividad de sus trabajadores, esto permite mejorar el producto o servicio de la empresa y como consecuencia se tendrán clientes más satisfechos.

7. Conclusiones

Se evidencia una falta de compañerismo cuando los trabajadores nunca se muestran colaboradores con los compañeros que por primera vez ingresan a laborar a esta empresa. Esta ausencia de camaradería entre los trabajadores provoca un mal clima laboral.

Se puede indicar que existe falta de respeto entre trabajadores. Además, cuando un trabajador realiza un buen trabajo nunca recibe felicitaciones del resto de trabajadores. La colaboración e integración del equipo de trabajo es desfavorable ya que los trabajadores no mantienen comunicación entre ellos. Actualmente la comunicación es importante en toda empresa ya que permite alcanzar los objetivos y metas, genera confianza entre los participantes y fomenta la motivación, compromiso creando un clima favorable en la organización.

Finalmente, se puede señalar que a partir de unas buenas relaciones interpersonales se puede crear una mejor interacción entre los integrantes y con esto se tendrá un clima laboral agradable en esta organización.

8. Recomendaciones

Organizar frecuentemente reuniones fuera del ambiente laboral con el objetivo de fomentar compañerismo en la empresa, con esta actividad cada trabajador conocerá de una forma más personal a todos los colaboradores y de esta manera se conseguirá eliminar las tensiones generadas en la rutina diaria, esto ayudará a que exista un ambiente agradable para que cada talento humano pueda optimizar sus labores; además, con esto se podrá mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Realizar reuniones dentro de la empresa con todos los trabajadores, para solucionar problemas que se hayan presentado entre compañeros, informar a todo el personal los beneficios de la comunicación para realizar un trabajo eficaz, este tipo de actividades son muy útiles para fomentar el trabajo en equipo.

La empresa debe tomar la decisión de realizar talleres para mejorar las Relaciones Interpersonales con todo el personal de esta organización, gracias a esta actividad todo trabajador aprenderá a gestionar su comportamiento y conducta; además, podrá adquirir destrezas en el manejo de conflictos y en la comunicación efectiva, de esta manera se verá una mejora en las relaciones interpersonales en esta empresa.

9. Anexos

9.1 Matriz de Consistencia

TÍTULO: RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ, LA VICTORIA, LIMA, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES
<p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019? <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019? ¿De qué manera el compañerismo se relaciona con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Especificar de qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera la comunicación se relaciona con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019. Demostrar de qué manera el compañerismo se relaciona con el Clima Organizacional de una Empresa Automotriz, La Victoria, Lima, 2019. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> RELACIONES INTERPERSONALES <p>Indicadores de la Variable Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación Compañerismo <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> CLIMA ORGANIZACIONAL <p>Indicadores de la Variable Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Motivación Laboral Condiciones de trabajo

9.2 Entrevistas

ENTREVISTA AL TRABAJADOR N°1

1. ¿Existe un buen trato entre trabajadores?

A veces hay malos entendidos debido a que los trabajadores reciben indicaciones para realizar sus labores y después viene otra persona y les indican que realicen otra cosa totalmente distinta. Esto genera retrasos en la entrega de productos, así como discusiones e intercambio de palabras entre trabajadores.

2. Cuando cometen errores en su trabajo ¿Cómo lo solucionan?

Muchas veces cuando un trabajador comete errores, este echa la culpa a los demás, nunca se analizan los errores cometidos, sólo se busca culpables.

3. ¿Qué le parecen relaciones interpersonales en esta organización?

Por mi parte me gusta colaborar con los demás e intento llevarme bien con todos, pero no veo que mis compañeros contribuyan de alguna manera en mejorar las relaciones interpersonales entre ellos.

4. ¿Qué le parece la comunicación dentro de la organización?

Existe falta de comunicación, no transmitir información genera dificultades en las actividades diarias, como por ejemplo no cumplir a tiempo la entrega de productos.

5. ¿Cómo se comportan los trabajadores con el talento humano que se incorpora por mi primera vez a la organización?

Cuando llega un nuevo trabajador a la empresa existe cierta indiferencia de los demás trabajadores, no se preocupan ni lo apoyan cuando este tiene dificultades en sus labores.

6. ¿Cree usted que las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral de su centro de labores?

Por supuesto que sí, las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral, así como también influye el trabajo de equipo y en la productividad.

ENTREVISTA AL TRABAJADOR N°2

1. ¿Existe un buen trato entre trabajadores?

Existen muchas confrontaciones entre trabajadores que afectan el ánimo de los demás empleados, continuamente se echan la culpa unos a otros por los errores cometidos.

2. Cuando cometen errores en su trabajo ¿Cómo lo solucionan?

Cuando cometen errores no lo solucionan, se originan discusiones y faltas de respeto en el trabajo que a la larga afectan su desempeño.

3. ¿Qué le parecen relaciones interpersonales en esta organización?

Las relaciones interpersonales son pésimas, no se buscan métodos para encontrar soluciones a los diferentes problemas que pueden existir entre los trabajadores. En ocasiones, se observa que el trabajador habla mal de algún otro

compañero, por envidia o porque simplemente no le cae bien esa persona. De verdad, esto afecta mucho el entorno laboral y ocasiona que no se vean lazos de amistad entre colaboradores.

4. ¿Qué le parece la comunicación dentro de la organización?

La comunicación dentro del grupo de trabajo es muy mala, ya que la rivalidad que existe entre trabajadores provoca desinterés en entablar conversaciones, así como también resentimientos, envidias e interés de terminar sus tareas sin preocuparse por lo que hace el resto.

5. ¿Cómo se comportan los trabajadores con el talento humano que se incorpora por mi primera vez a la organización?

El trabajador nuevo no recibe el apoyo necesario, tampoco recibe consejos de los más experimentados ocasionado que en ocasiones cometa fallas que afecten su desempeño.

6. ¿Cree usted que las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral de su centro de labores?

Las relaciones interpersonales influyen mucho el clima organizacional, ya que si todos trabajaran con armonía el ambiente de trabajo sería más agradable.

ENTREVISTA AL TRABAJADOR N°3

1. ¿Existe un buen trato entre trabajadores?

Existen muchas discusiones y falta de respeto entre trabajadores que ocasionan relaciones interpersonales negativas y un ambiente laboral no saludable.

2. Cuando cometen errores en su trabajo ¿Cómo lo solucionan?

Algunos trabajadores cuando tienen un problema en sus labores prefieren no preguntar, esto ocasiona que haya equivocaciones y que las actividades no se realicen como deberían ser, luego se echan la culpa entre ellos por dichos errores.

3. ¿Qué le parecen relaciones interpersonales en esta organización?

Las relaciones interpersonales son muy malas en mi centro de trabajo, en todo momento hay riñas, discusiones, en ocasiones los trabajadores se levantan la voz de muy mala manera, ocasionado fastidio dentro del grupo de trabajo.

4. ¿Qué le parece la comunicación dentro de la organización?

Entre los trabajadores solo se presentan discusiones y riñas ocasionando que estos no se lleven bien, cada uno realiza sus actividades por su cuenta, no se dan consejos entre compañeros, ni tampoco planifican ni coordinan, casi no existe comunicación.

5. ¿Cómo se comportan los trabajadores con el talento humano que se incorpora por mi primera vez a la organización?

Los trabajadores nuevos no reciben sugerencias de los trabajadores más experimentados, ocasionando que existan muchos errores por su falta de experiencia y por no recibir el apoyo más adecuado.

6. ¿Cree usted que las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral de su centro de labores?

Las relaciones interpersonales influyen mucho en el entorno y clima laboral, ya que si los trabajadores no se llevan bien y siempre discuten generan malestar al resto de los compañeros, presentándose un pésimo clima laboral en esta organización.