



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA**

TESIS

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN LA
CIUDAD DE IQUITOS, 2024**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA**

**Autores: Bach. Psic. Luz Paulina Rengifo Tuesta
 Bach. Psic. Javier Nube Sifuentes**

Asesor: Lic. Psic. José Díaz Guerrero, Mgr.

San Juan Bautista, Perú

2024



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN LA
CIUDAD DE IQUITOS, 2024”**

De los alumnos: **LUZ PAULINA RENGIFO TUESTA Y JAVIER NUBE SIFUENTES**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **8% de similitud**.

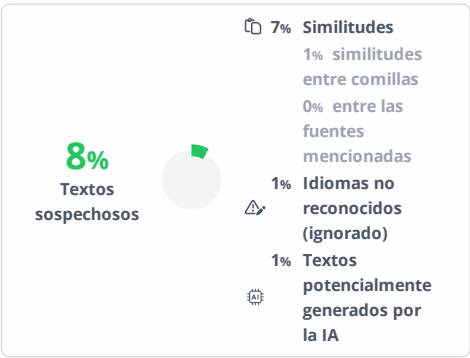
Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 05 de setiembre del 2024.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a light blue circular stamp.

Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del Comité de Ética – UCP

UCP_PSICOLOGIA_2024_T_LUZRENGIFO_JAVIERNUBE_VI_RESUMEN



Nombre del documento: UCP_PSICOLOGIA_2024_T_LUZRENGIFO_JAVIERNUBE_VI_RESUMEN.pdf ID del documento: 4065eac00c7ea544051b9eb28b4395c3679bf22c Tamaño del documento original: 478,54 kB Autores: []	Depositante: Chris Angela Ramirez Flores Fecha de depósito: 31/8/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 2/9/2024	Número de palabras: 11.291 Número de caracteres: 77.184
---	--	--



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unfv.edu.pe 9 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (268 palabras)
2	repositorio.ucp.edu.pe 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (167 palabras)
3	repositorio.ucv.edu.pe 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (97 palabras)
4	repositorio.usil.edu.pe 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (91 palabras)
5	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (93 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.usil.edu.pe Clima organizacional y satisfacción laboral de los colabor... https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.14005/13103	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/51235/1/Gamboa_CE_-_SD.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	Documento de otro usuario #aee36e El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	alicia.concytec.gob.pe Descripción: Cultura de seguridad y su relación con el cli... https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/REVUNMSM_365a011177e656d06d356348ef...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
5	repositorio.upt.edu.pe https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/886/Casapia-Paz-Cecilia.pdf?sequenc...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 457-2022-UCP-FCS, del 12 de mayo de 2022, se designa jurado.

Con Resolución Decanal N° 1300-2024-UCP-FCS, del 24 de setiembre de 2024, se autorizó la sustentación.

Siendo las 02:00 p.m. horas, del día viernes 27 de setiembre de 2024, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa de la tesis: **RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE IQUITOS, 2024.**

Presentado por:

LUZ PAULINA RENGIFO TUESTA

Para optar el título profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGIA.**

JAVIER NUBE SIFUENTES

Para optar el título profesional de **LICENCIADO EN PSICOLOGIA.**

Como asesor Psic. **José Alberto Díaz Guerrero.**

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el jurado pasó a la deliberación de forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

Las Preguntas fueron absueltas satisfactoriamente.

La sustentación es: *APROBADA*

A las *15:20*... Horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta y comunican en acto publico

Psic. Elizabeth Guillen Galdós
Presidente

Psic. Otto Dennis Perea Torres
Miembro

Psic. Alfredo Deifillo Neyra Cisneros
Miembro

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE IQUITOS, 2024.

FECHA DE SUSTENTACION: 27 DE SETIEMBRE DE 2024.



Psic. Elizabeth Guillen Galdós
Presidente



Psic. Otto Dennis Perea Torres
Miembro

Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Asesor

Dedicatoria

A Dios por haber permitido llegar hacia este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos. Además de su infinita bondad y amor.

Paulina y Javier

Agradecimiento

A nuestras madres: Sonia Sifuentes, Marilú tuesta. Por poner en nosotros su fe y confianza de ver este sueño hecho realidad.

A nuestros padres: José Rengifo, Javier Nube por los ejemplos de perseverancia y confianza, a lo largo de este proceso.

A nuestros hermanos por estar ahí acompañando y motivándonos día a día.

A la Universidad Científica del Perú por permitirnos lograr y dar un paso más al éxito. Gracias por convertirnos en profesionales de calidad.

Al Lic. Luis Orejuela Arellano, Mgr., por el asesoramiento temático y metodológico.

Paulina y Javier

Índice de Contenido

Portada	
Constancia de originalidad	ii
Acta de sustentación	iv
Hoja de aprobación	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Capítulo I. Marco teórico	12
1.1. Antecedentes de estudio	12
1.2. Bases teóricas	15
1.3. Definición de términos básicos	33
Capítulo II. Planteamiento del problema	36
2.1. Descripción del problema	36
2.2. Formulación del problema	38
2.2.1. Problema general	38
2.2.2. Problemas específicos	38
2.3. Objetivos	39
2.3.1. Objetivo general	39
2.3.2. Objetivos específicos	39
2.4. Hipótesis	40
2.5. Variables	42
2.5.1. Identificación de las variables	42
2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables	43
2.5.3. Operacionalización de las variables	44
Capítulo III. Metodología	45
3.1. Tipo y diseño de investigación	45
3.2. Población y muestra	41
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	42
3.4. Procesamiento y análisis de datos	48
3.5. Aspectos éticos	48
Capítulo IV. Resultados	49
Capítulo V. Discusión, conclusiones y recomendaciones	59
Referencias bibliográficas	61
Anexos	
Anexo I. Matriz de consistencia	
Anexo II. Carta de presentación	
Anexo III. Carta de autorización	
Anexo IV. Carta de consentimiento informado	
Anexo V. Declaración de autenticidad	
Anexo VI. Instrumentos de recolección de información	

Índice de tablas		
Tabla.		Pág.
1	Características sociodemográficas en trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL	45
2	Niveles de relaciones interpersonales en trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.	46
3	Niveles del clima organizacional en trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.	47
4	Relaciones interpersonales y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.	48
5	Autocontrol y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.	49
6	Empatía y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.	50
7	Tolerancia y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.	51
8	Trabajo en equipo y clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.	52
9	Contraste de hipótesis	53

Resumen

El proyecto de investigación tuvo como fin determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, Iquitos 2024.

Investigación descriptiva correlacional, observacional, analítico, prospectivo, diseño no experimental, incluyó una población de 135 trabajadores, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia siendo la muestra 50 trabajadores, utilizó la técnica psicométrica y el test de relaciones interpersonales de Cisneros y el inventario de clima organizacional de Polo.

Los datos se analizaron mediante el software SPSS v25., siendo los resultados: Relaciones interpersonales, el 80% presentó niveles bajo en sus relaciones interpersonales y el 20% nivel medio. Clima organizacional, el 58% dijo que el clima organizacional es regular, 24% bueno y 18% bajo. Concluye: evidencia correlación baja entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional ($Rho=0,201$; $p=0,161$).

Palabras claves: Relaciones, interpersonales, clima organizacional.

Abstract

The purpose of the research project was to determine the relationship between interpersonal relationships and the organizational climate in the workers of the Company Amazon Security Perú SRL, Iquitos 2024.

Descriptive correlational, observational, analytical, prospective research, non-experimental design, included a population of 135 workers, the sampling was non-probabilistic for convenience, with the sample being 50 workers, it used the psychometric technique and the Cisneros interpersonal relations test and the inventory of Polo's organizational climate.

The data were analyzed using the SPSS v25 software, with the results being: Interpersonal relationships, 80% presented low levels in their interpersonal relationships and 20% presented a medium level. Organizational climate, 58% said that the organizational climate is average, 24% good and 18% poor. Concludes: evidence of low correlation between interpersonal relationships and organizational climate ($Rho=0.201$; $p=0.161$).

Keywords: Relationships, interpersonal, organizational climate

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes de estudios internacionales

Salazar, E. et al., (2021), Jipijapa – Ecuador, desarrollaron un estudio “Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen”. Analizó el clima organizacional y la satisfacción laboral. Estudio cualitativo, bibliográfico. Concluyó: el clima organizacional en la empresa de seguridad es favorable, indica que es explotador y autoritario con el personal, existe un ambiente de temor, en ocasiones hay recompensas. Los trabajadores están insatisfechos, siendo la comunicación mínima, no existen metas individuales, si no que laboran por dinero y no intentan alcanza metas de bienestar.

Ponce, L., et al. (2021), Manabí – Ecuador, presentaron un estudio “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC”. Observó la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Estudio cuali cuantitativo, tipo análisis documental bibliográfico y diseño no experimental transversal, incluyó 35 trabajadores. Concluyó: el clima organizacional tiene una influencia alta (91%), en el desempeño laboral, además el clima es idóneo, ya que integra buena comunicación, reconocimiento, motivación y satisfacción de necesidades.

El personal en 83% está satisfecho con el trabajo y mantienen un buen desempeño laboral según la oportuna resolución de dificultades, y condiciones físicas en la organización.

Mora, S., y Sarmiento, L. (2020), Bucaramanga – Colombia, presentaron una investigación “Evaluación del Clima Laboral de una empresa del sector de Vigilancia”. Valoró el clima organizacional, estudio cuantitativo, no experimental transversal, integró una muestra de 197

trabajadores. Concluyó: el clima laboral depende de las actitudes y comportamientos de los colaboradores que este expresa del medio laboral además deben fortificar y promover las relaciones en los equipos de labores y las pericias laborales, con el fin de potencializar el talento de los trabajadores y mediante estrategias laborales en equipo se promoverán las relaciones interpersonales adecuadas.

Antecedentes de estudios nacionales

Hernández, P. (2023), Pimnetel – Perú, presentó un estudio “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de una empresa”. Analizó la influencia de las relaciones interpersonales y el clima laboral. Estudio cuantitativo, básico, descriptivo explicativo y diseño no experimental transversal, integró 60 trabajadores. Concluyó: las relaciones interpersonales fueron regulares en 63% y buenas en 35%, indicando que los colaboradores interactúan con sus pares, pero una parte piensa que su proceso de interrelación social es el más adecuado.

Asimismo, el clima laboral fue regular en 63% y favorable en 30% y una pequeña porción pensó que era desfavorable, asimismo, se comprobó que influye las relaciones interpersonales en el clima laboral.

Avalos, A., y Barreto, J. (2022), Lima – Perú, alcanzaron un estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercializadora de equipos tecnológicos”. Relacionó el clima organizacional y la satisfacción laboral. Investigación aplicada descriptiva, no experimental transversal, muestra conformada por 32 colaboradores. Concluyó: el clima organizacional fue regular en 75%, deficiente en 13% y bueno en 13%. Respecto a la estructura de la organización el nivel fue regular en 56%; nivel bueno en 25% y deficiente en 19%.

Recompensa laboral, el nivel fue regular en 50%, deficiente en 38% y bueno en 13% y en las relaciones laborales, el nivel fue regular en 59%; bueno en 28%, y deficiente 13%.

Hanco, M., et al., (2021), Puno – Perú, desarrollaron un estudio “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos”. Analizó las relaciones interpersonales de los colaboradores y el desempeño laboral. Estudio cuantitativo, exploratorio – descriptivo, no experimental, muestra conformada por 84 colaboradores. Concluyó: las relaciones interpersonales fueron buenas en 40,5%, muy buenas 20,2%, regulares 19%, malas 13,2% y deficientes 7,1%. Asimismo, la comunicación fue buena en 44,1%, respecto a la actitud de los trabajadores fue buena en 33,3%.

Sobre el trato al colaborador fue buena en 45,2% finalmente el desempeño laboral es bueno en 40,5%, deficiente en 26,2%, optimo 17,9%, regular 9,5% y insuficiente en 5,9%.

La Madrid, J., y Guadalupe, E. (2020), Cajamarca – Perú, presentaron un estudio “Cultura de seguridad y su relación con el clima organizacional en un proyecto minero”. Relacionó el clima organizacional y la cultura de seguridad. Estudio aplicado, no experimental transversal, muestra conformada por 60 trabajadores. Concluyó: el 18,3% piensan que cuando la cultura de seguridad es “medianamente adecuada”, el nivel del clima organizacional lo califican como “regular”.

Al contrario 5,0% creen que cuando la cultura de seguridades “no adecuada”, el nivel de clima organizacional tiende a ser “malo”; y, un 10.0% notan que cuando la cultura de seguridad es “adecuada”, el clima organizacional tiende a ser “bueno”.

Chuctaya, J., y Mendoza, A. (2020), en Arequipa – Perú, presentó un estudio “Relación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Don Goyo “. Analizó las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Estudio cuantitativo correlacional, no experimental transversal, muestra de 87 personas. Concluyó: Las relaciones interpersonales tuvieron un nivel regular en 39,08%, nivel malo en 35,63% y el 25,29% tuvo nivel bueno, evidencia relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, están

influenciados por la falta de empatía, no hay trabajo en equipo y poco compromiso laboral.

Núñez, D. (2020), Cajamarca – Perú, desarrolló una investigación “Relaciones interpersonales y clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Sorochuco”. Relacionó las relaciones interpersonales en el clima laboral. Investigación aplicada, descriptiva, no experimental transversal, muestra integrada por 56 trabajadores. Concluyó: las relaciones interpersonales fueron favorables en 58,9%, muy favorables 26,8% y desfavorables en 14,3%. Sobre el clima organizacional, el 44,6% dijo ser muy favorable, 41,1% favorable y el 14,3% desfavorable. Concluye: se evidencia correspondencia entre las variables de estudio, con $r=0,592$: correlación positiva directa.

Antecedentes de estudios locales

Pinedo, X. (2021), en Iquitos – Perú, alcanzó un estudio “Estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa” relacionó el estrés y las relaciones interpersonales. Investigación cuantitativa, observacional, prospectiva, analítica, no experimental transversal. Muestra confortada por 16 trabajadores. Concluye: las relaciones interpersonales fueron bajas en 81,3% y el 18,8% de los trabajadores mostro un nivel medio. Evidencia relación entre las variables de estudio.

1.2 BASES TEÓRICAS

1.2.1 Relaciones interpersonales

1.2.1.1. Definiciones de relaciones interpersonales

Morales, J. et al., (2007), manifiestan que las relaciones interpersonales son relaciones que contienen correspondencias de pareja, amistad, entre padres hijos, compañeros y otros, es parte crucial de la vida social. Además, se les considera una asociación con otras personas o necesidad de compañía llamado afiliación, siendo básico para la

supervivencia del sujeto y la especie, estos beneficios de la afiliación son menos ansiedad, comunicación social, y búsqueda de información.

Davis, K. y Newstrom, J. (2003), señala que los sujetos deben trabajar juntos y que se comuniquen, frecuentemente en pares. En teoría estas relaciones serán productivas, satisfactorias y cooperativas, pero las personas ven que no es así, la mayoría de relaciones laborales ocasionan cierto grado de dificultad a través de los años, que las dificultades sean constructivas o no, depende de las destrezas de las personas, así como la falta de dinero y presión por el tiempo.

Miralles, L., y Carrera, R. (2021), detallan que las relaciones interpersonales son de interacción necesaria para todo sujeto, ya que no solo es comunicarse si no que es una necesidad de hacerlo, asegurando su supervivencia y desarrollar saberes. Según Davis, K. y Newstrom, J. (2003), detallan sobre los rasgos se han identificado varios, pero se agrupan en los siguientes factores: simpatía, conciencia, apertura a las experiencias, estabilidad emocional y extroversión.

Asimismo, Rogers (como se citó en Ross, R., 1978), afirma que un adecuado clima psicológico es sinónimo de una buena relación interpersonal, ya que la barrera principal de una comunicación interpersonal es la predisposición natural que evalúa, juzga, aprueba o no los explicados del otro sujeto. Sin embargo, White (como se citó por Ross, R., 1978), argumenta que la emoción y sentir la insatisfacción inherente se relaciona con la capacidad. La manera inversa de esta emoción, la incompetencia, motiva impotencia y sentimientos de inferioridad.

1.2.1.2. La complejidad de las relaciones interpersonales

Según Wiemann, M. (2011), manifiesta que las relaciones involucran gestionar emociones positivas como no, esto es afrontar sucesos no agradables y emocionantes. Una relación es también negociar las maneras de vida, e iterar en su conjunto acomodando las sus necesidades y de los demás. una comunicación adecuada no es solo tener sentido común, también implica, control de conductas, sentimientos, interpretaciones para

satisfacer sus propias necesidades y de los demás. sin embargo, se incide en formas negativas y estas terminan creando relaciones insatisfechas.

El elemento clave para generar relaciones personales adecuadas, es tener un ambiente de confianza y comunicación, donde imperen los componentes comunes y las diferencias que ayuden tener armonía en la relación. Es importante saber de los mensajes que se emiten y cuál es la percepción de quien los reciba, el comunicador adecuado, toma de decisiones según que comunica, cuanto comunicar, donde comunicar, cuando comunicarse y con quien comunicar o compartir información. la comunicación es adecuada cuando se alcanza la expectativa de los comunicadores y criterios de cultura (Wiemann, M., 2011).

Por eso al comunicar mensajes en el centro de labores se debe considerar el qué, cuánto, dónde, cuándo y con quien dar a conocer el mensaje y con esto se conseguirá mejorar las relaciones personales (Wiemann, M., 2011).

1.2.1.3. Beneficios de las relaciones interpersonales

Gonzáles, M. (2002), detalla sobre los beneficios de las relaciones es indirecta o directa, será directa ya que proporciona ayuda, confianza, compañía, y apoyo emocional. Desarrollando el autoconcepto, autoestima y posee un lugar de control interno, ya que esta crece, el sujeto controla su vida. Pero el beneficio es indirecto ya que protege a la persona de efectos negativos del estrés y ayuda en situaciones complicadas. Los beneficios son: saber porque actuamos de esa manera, comprender los actos propios que parecían ajenos al sujeto, entender .la conducta de los otros, controlar impulsos, cambiar nuestro comportamiento.

Además, ser tolerante, mostrar respeto, hacer más fácil la comunicación, socializarse más fácilmente, trabajar en equipo, buscar armonía y eliminar los conflictos, ser espontaneo y sentir satisfacción al relacionarse con los demás. Sin embargo, cuando se mejoran las relaciones interpersonales el sujeto estará mejor consigo mismo lo que le permitirá: (Gonzáles, M., 2002).

Cuadro 1.

Relaciones interpersonales adecuadas.

Si usted	Los demás percibirán	Como resultado obtendrá
Cambia algunas conductas que resultan inadecuadas	A una persona con una actitud positiva	Relación favorable con los demás
Es mas justo y tolerante consigo mismo y los demás	A una persona abierta a la comunicación	Tolerancia y justicia reciprocas
Manifiesta mayor respeto por los demás	A una persona integra	Consideración de los demás hacia usted
Mejora su capacidad para generar empatía	A una persona que fomenta una comunicación efectiva	Mejor calidad humana y relaciones efectivas.

Fuente: (Montes, G. 2016)

Asimismo, Montes, G. (2002), afirma que tener adecuadas relaciones interpersonales en el trabajo admite: el trabajo nos satisface, disminuye el desgaste físico y aumenta la productividad, al poseer equipo de labores adecuados se progresa en el desarrollo personal, integrarse en el puesto y la organización y lograr que los demás compañeros le brinden reconocimiento.

1.2.1.4. Tipos de relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son variadas, pero los más habituales según Castro, S. (2021), indica sobre los tipos de relaciones interpersonales son:

1. **Relaciones íntimas o afectivas.** Son las relaciones donde existe enlace profundo y de intimidad con la otra parte y en las de afecto están presentes, aunque en distintos niveles, son relaciones constantes en el tiempo, la confianza son partes de ellas ya que brindan placer, bienestar, emociones positivas que satisfacen necesidades de pertenencia y protección, (eje. amor y amistad).
2. **Relaciones familiares.** Cimentadas en la familia, en personas que nos acompañan desde inicios de nuestra vida y están emparentadas con nuestro árbol genealógico y con vínculos sanguíneos. (ej. Padres, hermanos, abuelos, hijos, entre otros).

3. **Relaciones superficiales.** Son relaciones cortas, sin profundidad, no duran en el tiempo, además no existe afecto ni intimidad y tampoco emocional. Son momentos de inicio al conocer a alguien (ej. Compañeros de asiento en un avión).
4. **Relaciones circunstanciales.** Son relaciones que están entre ser relaciones íntimas y superficiales, son relaciones que se les atribuye a sujetos que no son del todo desconocidos, sujetos que compartimos tiempo de forma habitual, pero no existe amistad profunda (ej. compañeros de trabajo).
5. **Relaciones de rivalidad.** Son basadas en la enemistad, competencia, rencor y odio. (ej. Enemigos del pasado).

1.2.1.5. Factores que intervienen en las relaciones humanas.

Los factores que intervienen según Espinoza, M. (2014) son:

1. **Respeto.** Es bueno integrarse y respetar las creencias de los demás sujetos, y si dependemos de ellos es crucial que nos entiendan.
2. **Comprensión.** Se debe ver a los demás seres como tal, aceptarlos con sus características y debilidades, limitaciones, derechos, la buena voluntad es crucial para estas relaciones.
3. **Cooperación.** Es básico para el bienestar, si todos laboramos por un mismo fin, se consiguen los mejores beneficios.
4. **Comunicación.** Proceso en el cual recibimos o transmitimos información para lograr comunicarnos.

5. **Cortesía.** Trato cordial, que facilita comprendernos con los demás, ayuda a trabajar en armonía y conseguir resultados, la cortesía cuesta poco, pero vale mucho.

Las relaciones interpersonales según Espinoza, M. (2014) manifiesta que, en cualquier ámbito del sujeto, está sujeta a la iteración de dos o más sujetos y esta seguida de diferentes conflictos como:

1. **Comunicación.**

Según McDonald, J. (2004), refiere que todos los sujetos estamos inmersos en el trabajo o no, a los clientes se les comunica o escribe, también se les escucha, también hay comunicación entre los colegas y con seres de otras organizaciones de quienes se requiere para conseguir algún éxito. Si estos medios de comunicarse se rompen o los mensajes no son interpretados a cabalidad surge un conflicto. Davis, K., y Newstrom, J. (2003), indica sobre la comunicación que es una transferencia de información y entendimiento entre dos personas, es la manera de entrar en contacto con otros mediante la trasmisión de valores, ideas, etc.

Las finalidades es que el receptor comprenda el mensaje tal como lo pretende el emisor. Cuando esta es adecuada se extiende un puente entre dos sujetos, de tal manera compartirán lo que sienten. Según Ross, R. (1978), Existen barreras entre las fases de transmitir y recibir el mensaje como:

- Barreras personales. Son interferencias en la comunicación que son el resultado de las emociones humanas, formas de oír defectuoso, también se dan en diferencias en la educación, genero, etnia, posición económica, entre otros elementos, las emociones son filtros de percepción en la comunicación.
- Barreras físicas. Son interferencias en la forma de comunicarnos y se suscitan según el entorno, estas barreras opacan el mensaje verbal, otra forma de barreras son la distancia entre las personas, muros que interfieren en los mensajes.

- Barreras Semánticas. Se da por el uso de símbolos que indican algo, la barrera se presenta por las limitaciones de los símbolos con los que nos comunicamos, los símbolos pueden tener muchos significados y se debe escoger al menos uno de ellos, en ocasiones se elige el significado incorrecto y da lugar a un mal entendido. Ross, R. (1978), indica que la comunicación es un proceso transaccional como seleccionar o clasificar y compartir símbolos de forma que se auxilia al otro sujeto a inducir al significado correcto.

2. **Motivación.**

Según Davis, K., y Newstrom, J. (2003), afirma que son pocas las acciones que se dan sin considerar la motivación, la forma de comportarse está motivada, los impulsos o necesidades generan tensiones en el medio, los sujetos desarrollan impulsos motivacionales que son dados en el ambiente cultural donde se desempeña, existen tres tipos de motivación:

- Motivación hacia el logro, impulso que requieren sujetos para lograr y buscar metas, los logros tienen importancias propias no solo se buscan por las recompensas.
- Motivación hacia la afiliación, impulso por relacionarse con otros sujetos, se sienten bien al estar con amigos y desean libertad en el trabajo para tener relaciones.
- Motivación hacia el poder, basada en el cambio de personas y situaciones, los que actúan mediante esta motivación quieren influir en la organización y asumen riesgos para ello.

3. **Resolución de conflictos.**

Asimismo, Espinoza, M. (2014), indica que según como se vea el conflicto va influir en cómo se desarrolle, si desde la infancia se ha podido a temer el conflicto ya que se ve como algo destructivo, se tendrá temor y no se sabrá cómo manejarle, se tiende a huir y no resolver la dificultad. Si se entiende como humillación ya que el conflicto llegó a insultos, maltrato,

violencia, se percibe como algo traumático y se reacciona con ansiedad y molestia.

Que hace que un sujeto responde de forma aceptable ante un conflicto: tener en cuenta las necesidades suyas como del otro, reaccionar de forma calmada con emociones no descontroladas, respetar a la otra persona, disposición de perdonar, afrontar el problema sin huir y buscar solución teniendo en cuenta las necesidades de los demás (Espinoza, M., 2014).

1.2.1.6. Dimensiones de las relaciones interpersonales.

Cisneros, M. (2009), en su test, considera cuatro dimensiones como:

1. Dimensión 1: Autocontrol.

Asimismo, Rezk, M. (1976), indica que en investigaciones sobre el comportamiento existen algunos sujetos que pueden controlar su propio comportamiento, son sujetos que se controlan ellos mismos. Skinner, B. (1971), nos manifiesta cuando un sujeto se autocontrola, si decide realizar acciones específicas, medita en la solución del problema es decir se está comportando. También, Contreras, K. (2017), manifiesta que es una fortaleza para el progreso y desarrollo de las relaciones interpersonales adecuadas.

Son habilidades que no todos presentamos, pero si podemos cultivarles, al referirnos al autocontrol, son virtudes que se posee al contener los deseos, impulsos. Es como controlar las emociones negativas ya que estas no pueden dominarnos, somos conscientes del sentir, por lo tanto, si aprendemos a controlar los pensamientos podremos controlar las emociones (Contreras, K., 2017).

2. Dimensión 2: Empatía.

Según López, L. (2016), indica que es la capacidad de comprender a los demás, en las emociones y comportamiento del sujeto. Esto facilita las relaciones interpersonales, se empático no es vivir lo que la otra parte vive para entenderla. Por lo tanto, es la capacidad de entender a la otra persona. Fariña, A. (2015), detalla que hay tres tipos:

- Cognitiva: es cuando percibe, ve las cosas que ocurren y adopta la acción del otro. Los sujetos con esta empatía están en las organizaciones, es el claro ejemplo del líder.
- Emocional. Es como el sentir del otro sujeto, hacerle ver que nos haremos cargo de su contexto, las personas con una inteligencia emocional elevada son buenos maestros, consejeros, tienen la función de atender a los clientes y son líderes de grupos, ya que con esta empatía detectan reacciones de las demás personas al instante.
- Preocupación empática. Los sujetos que la desarrollan sienten la preocupación y notan que las demás personas requieren esa ayuda y se la dan sin ninguna condición y al instante. Son sujetos que pertenecen a un grupo (organizaciones, comunidades), son sujetos que les agrada ayudar.

3. Dimensión 3: Tolerancia.

Weidenfeld, W. (2002), manifiesta que la tolerancia abastece directivas que a los sujetos requieren para valorar sus propias acciones. Son percepciones profundas con la forma de resolver un conflicto pacíficamente siempre reconociendo la igualdad de derechos que poseen los implicados. Canto-Sperber, M. (1996), indica que la tolerancia es abstenerse de intervenir en las acciones de otros sujetos, cuando estas no sean de nuestro agrado. Vogt, P. (1997), refiere que es el autocontrol intencional ante algo que no estamos de acuerdo, esto es mantener la armonía de un grupo.

4. Dimensión 4: Trabajo en equipo.

Según Espinoza, M. (2014), se requiere de lo siguiente: es crucial que los miembros entiendan que se necesitan los unos de los otros y sin que esa necesidad no se conseguirá los fines pronosticados, esto es sentir de interdependencia, es importante que el grupo tenga identidad propia que le de coherencia, ya que esta emoción de coherencia, va ser que le identifiquen en el equipo.

Torrelles, C. (2011), asume que hay componentes que defienden esta suposición:

- Identidad. Esta se establece mediante la vinculación individual o colectiva de todos los que conforman el grupo, además del compromiso en la acción desarrollada.
- Comunicación. Interacción entre los que conforman el equipo con la finalidad de compartir datos, al conducirla de forma adecuada se consigue el funcionar óptimo.
- Ejecución. Desarrollar y poner en acción las estrategias de acuerdo con los fines trazados que el equipo planifica.

1.2.1.7. Relaciones interpersonales y clima organizacional

Las relaciones interpersonales influyen en el clima organizacional, ya que aportan al desempeño laboral, fortalece la comunicación, al trabajo en equipo, disminuye el ausentismo laboral y el estrés, promueve el trabajo cooperativo, estimula el talento humano, apoya en la integración, alcanzan los objetivos, se crea ambientes adecuados, sobresale el liderazgo. Asimismo, Arias, W., et al. (2018), realizaron investigaciones sobre las relaciones interpersonales y el clima organizacional encontrando una causalidad unidireccional, en donde el clima organizacional es causa de las relaciones interpersonales.

Los componentes del clima organizacional muestran una relación moderada y positiva con las relaciones personales satisfactorias, salvo el componente flexibilidad que tuvo una correlación inversa moderada, indicando que a medida no existen reglas innecesarias en el trabajo las relaciones interpersonales serán adecuada. Además, no se han encontrado diferencias entre las dimensiones del clima organizacional ni las relaciones interpersonales en función del grado de instrucción, esto contradice que a mayor nivel de instrucción de los colaboradores el clima organizacional será mejor (Arias, W., et al., 2018).

1.2.2. Clima organizacional

Por los años 30 se inicia el concepto de “clima laboral” esta teoría de Kurt Lewin nos detalla el rol de los sujetos para relacionarse en su medio contextual, y es como los sujetos analizan la dinámica de su medio, estableciendo un juicio valorativo sobre su realidad y modelos de conducta. Brunet (como se citó en Ganga, C., Piñones, S., y Saavedra, M., 2012). Lewin, K. (1998) observa al “clima laboral como juicio que tiene un trabajador sobre su medio con el cual interactúa, situándolo en lo real y se muestra en toda la organización mediante accionares físicos” (p. 112).

Cornell, en los años 1955, introduce el término “percepciones” dentro del clima, estableciendo variables como medios conjuntos que ayudan a explicar la posición del individuo en su medio laboral (Álvarez, G., 1992). Las percepciones personales del clima organizacional consisten en una interacción de particularidades objetivas que integran la organización, por una parte y son individuales y personales del sujeto que percibe por otra (Aiken, L., 1996).

Según, García, S. (2009), nos indica que el clima organizacional se da a través del pensamiento en donde todo sujeto vive en sectores complicados y cambiantes, debido a que las organizaciones se componen de individuos que generan comportamientos distintos que afectan al entorno organizacional. El clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, las percepciones del sujeto son compartidas entre los miembros de una organización existiendo acuerdos entre esas percepciones, además, el clima organizacional tiene efectos positivos en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y rendimiento (Chaudhary, R., et al., 2014).

Álvarez, G. (1992), el clima se conceptualiza en el sector organizacional, como interacción explicando relaciones entre el sujeto,

motivación y a la organización, también el efecto que produce por dicha relación sobre la producción en la organización. Batlis, N. (1980), define al clima organizacional como variable interviniente influenciada por particularidades de la organización, como el estilo de liderazgo, acciones de trabajo individuales, también influye en el desempeño personal y actitudes hacia el trabajo.

Chiavenato, I. (2009), es el ambiente que hay entre los miembros de una organización, están ligados por la motivación de los colaboradores e indican las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es favorable cuando proporciona la satisfacción de necesidades personales y la elevación moral de los integrantes y desfavorable cuando no se alcanza a satisfacer esas necesidades. Schneider, B., Gunnarson, S., y Niles – Jolly, K. (1994), “es la atmósfera que perciben los colaboradores, que se crean por las prácticas, procedimientos y recompensas típicas de las organizaciones “(p. 48).

Méndez, C. (2006), afirma que el clima organizacional se instaura como factor en la gestión de trabajadores, además, constituye fuente de estudio para distintas organizaciones, las cuales proponen técnicas nuevas, para poder medirlo, diversos estudios dan como prueba que hay un desempeño óptimo, compromiso laboral y efectividad laboral cuando la organización goza de un buen clima organizacional.

1.2.2.1. Características del clima organizacional

Según, Silva, M. (1996), presenta las siguientes características: extremo al sujeto, lo rodea, distinto a la percepción del individuo, existen en la organización, se registra de distintos procedimientos, es diferente a la cultura organizacional.

Cabrera, D. (1999), afirma las siguientes características: se refiere a la acción que se suscita en la organización, está relacionado con el ambiente laboral, pero están expuestos a sufrir cambios, esto nos indica que el clima laboral puede ser estable como no, ya que puede padecer de perturbaciones que provienen de las decisiones que influyan en la organización.

También presenta un impacto sobre los comportamientos de los colaboradores de la organización. un clima no aceptable dificulta el manejo de la organización y con ello la coordinación de acciones laborales, sin embargo, un clima aceptable manifiesta alta probabilidad de lograr objetivos de parte de los colaboradores. En ocasiones se podrá verse afectado por conductas y actitudes de los integrantes del trabajo, además, de las variables como: estilo directivo, gestión, políticas repercuten en ella (Cabrera, D.,1999).

Cabrera, D. (1999). Una gestión autoritaria, donde no hay confianza para los subordinados, conlleva a un clima laboral hostil donde las actitudes son de evitación e irresponsabilidad de parte de los trabajadores, el alto ausentismo y rotación puede ser indicador de un mal clima laboral. Rodríguez, D. (2001), afirma que el clima laboral se caracteriza por ser estable, las empresas guardan permanencia de clima laboral con cambios graduales, el comportamiento de los colaboradores es modificado por el clima de la organización.

1.2.2.2. Variables del clima organizacional.

Según Cabrera, D. (1999), muestra las siguientes variables:

- **Ambiente físico**, se encuentran infraestructura física, ruido, calor, contaminación, maquinarias, etc.

- **Tipo estructural**, se encuentran los estilos directivos, estructura formal, amplitud de la empresa, etc.
- **Ambiente social**, basadas en conflictos entre sujetos o departamentos, comunicaciones, compañerismo laboral.
- **Personales**, están presentes las expectativas, actitudes, motivaciones, aptitudes, etc.
- **Propias del comportamiento organizacional**, son la rotación, stress, tensiones, satisfacción laboral productividad y ausentismo.

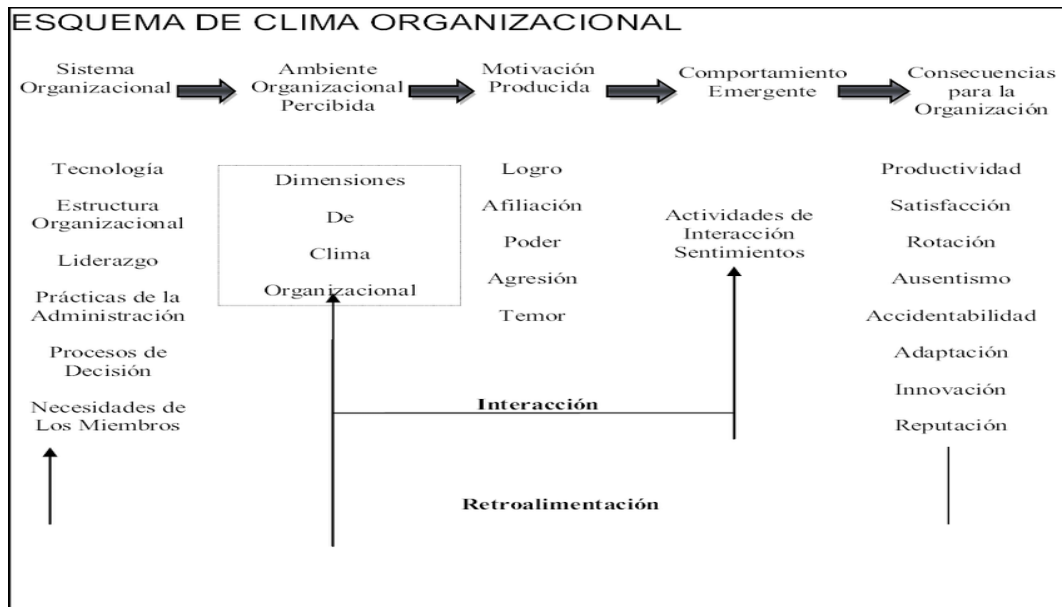
1.2.2.3. Importancia del clima organizacional.

El clima organizacional es importante según, Brunet, L. (1987), se basa en la perspectiva global, ya que el clima refleja valores, creencias en los sujetos, actitudes, que según su naturaleza se modifican, en elementos del clima, y es importante para un administrador ya que podrá analizar el clima organizacional por las siguientes razones: podrá evaluar fuentes de conflicto, insatisfacción, estrés, que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización. Podrá iniciar y mantener un cambio que indique a los directivos los factores específicos donde debe intervenir.

Seguir el desarrollo de la empresa y prever los problemas que puedan surgir, por lo tanto, los directivos podrán ejercer control sobre la determinación del clima pudiendo administrar de manera adecuada su empresa. Litwin, G., y Stinger, R. (1978), diseñaron el siguiente esquema de clima organizacional donde presenta todos los componentes desde el punto de vista teórico.

Figura 1.

Esquema de Clima Organizacional.



Fuente: (Litwin, G., y Stinger, R., 1978).

Las categorías de este modelo, los autores proponen lo siguiente:

- **Estructura**, percepción de los colaboradores por la cantidad de trámites que tienen que pasar para desarrollar su trabajo, mide si la empresa pone énfasis en la burocracia.
- **Responsabilidad**, basada en la autonomía, toma de decisiones para el desarrollo de su trabajo, si es supervisado el colaborador debe consultar todo al superior.
- **Recompensa**, percepción sobre recompensa recibida, si se adecuada al trabajo bien hecho, mide si la organización usa más el premio o el castigo.
- **Riesgos – desafíos**, es la percepción de los colaboradores sobre los desafíos que se da en el trabajo, la empresa mide si esta promueve los riesgos al fin de conseguir objetivos.

- **Calor – cordialidad**, percepción de los colaboradores referente a ambientes de trato agradable y de adecuadas relaciones entre compañeros y jefes. **Cooperación/apoyo**, percepción de los empleados de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y compañeros, se mide el apoyo mutuo.
- **Estándares**, percepción de los colaboradores acerca del énfasis de la empresa sobre el rendimiento.
- **Conflictos**, percepción de los trabajadores respecto a sus jefes, si es que escuchan sus opiniones y no se corren al problema.
- **Identidad**, percepción de los empleados respecto a la pertinencia que sienten por la organización y es crucial en el grupo de labores, es la sensación de compartir los objetivos propios con los de la empresa

1.2.2.4. Teorías relacionadas al clima organizacional

Teoría de Administración Humanística.

Furham, A. (2001), se basa en la satisfacción de las necesidades particulares de los trabajadores, logrando índices y eficiencia en una organización. se da en un contexto multidisciplinario, ya que integra el trabajo conjunto de la psicología con la sociología, antropología, conduciendo de manera adecuada los recursos humanos, logrando concluir que el modelo en el grado de productividad siendo optima la integración social, comportamiento de los colaboradores es importante para la productividad empresarial.

Teoría de dos factores

Esta teoría plantea según Herzberg, F. (1987), sobre el comportamiento del sujeto que se da en función de situaciones, según es el nivel de satisfacción o no del colaborador frente a su motivación laboral.

(reconocimientos, logros, responsabilidades, independencia) y características de higiene laboral, la comunicación entre los compañeros de trabajo, sueldos, supervisión, políticas empresariales, seguridad etc, este modelo explica las condiciones de la labor se ven influenciados de forma inversas, deteriorando la satisfacción laboral de la empresa.

Teoría de Clima Organizacional

Modelo propuesto por Likert, R. (1986), indica que los trabajadores se ven influenciados por el comportamiento que hay en la empresa, así como los estilos de dirección, también hay elementos causales que indagan sobre la evolución y de resultados que se aprenden en cada empresa, además, de elementos medios que valoran la motivación, toma de decisión, rendimientos y otras componentes que observan los procesos de la empresa, también están los elementos finales responsables de dar los resultados que alcanza una empresa. Sobre esto Likert observa el progreso del clima organizacional, en forma de gestión de cada empresa siendo estas:

La manera autoritaria, basada en la desconfianza e inseguridad general, y don de mando vertical, siendo acciones que atajan el desarrollo de las tareas y bienestar del trabajador. Otra es la paternal, dada por el control del manejo de funciones, brindando facilidades a sus trabajadores, dando flexibilidad y razonabilidad, dando al clima la confianza y respeto a las estructuras directivas. También está presente la manera consultiva, donde la asignación de funciones, como la toma de decisiones, que es la que usa el personal jerárquico, este clima se caracteriza por confianza y niveles de responsabilidad (Likert, R., 1986).

También está el participativo, donde la toma de decisiones no se acumula en las direcciones más bien es con dinámica participativa, basada

en el trabajo en equipo, confianza y compromiso. Cabrera, D. (1999), indica que el modelo de Likert tiene influencia en el clima organizacional ya que se refiere a elementos como; participación, control, comunicación, toma de decisiones, grado de centralismo, confianza.

1.2.2.5. Rasgos y Modelo de diagnóstico del clima organizacional

Rasgos

Según, Olaz, A. (2009), presenta cinco rasgos como: es de diferente orden y origen en el tiempo, y repercute de manera distinta a los integrantes de la empresa. Es continuo, manifiesta desidias culturales en la empresa, y estas adquieren independencia en cuanto al esfuerzo que necesitan. Se basan en dos componentes interno (misma organización) y externo (interacción de cada empresa). Se da aptitudes, elementos actitudinales, comportamientos y expectativas por realidades sociales, económicas y culturales. Los sujetos impactan en su vivencia logrando efectos en todo sujeto que pertenece a la empresa.

Modelo de diagnóstico

La psicología organizacional son especialidades con expectativa dentro de la organización en producción y servicios, ya que realzar diagnósticos en los procesos psicológicos básicos a las acciones laborales que nos permite desarrollar intervenciones planeadas. Palma (2004), indica sobre el diagnóstico del clima organizacional, están insertados aspectos de comportamiento que ayudan a orientar el logro de resultados en la empresa, sin embargo, se debe tener en cuenta ciertas condiciones como; entorno laboral, procesos personales a nivel psicológico, y los resultados de la organización.

Además, se señala el logro productivo de la empresa, ya que el colaborador debe de estar en un medio de trabajo armonioso y debe procurar la realimentación diaria.

1.2.2.6. Efectos del clima organizacional

Covey, S. (1989), afirma que se debe considerar los siguientes aspectos:

- **Ambiente físico.** Donde se incluye, las instalaciones, espacios físicos, color de las paredes, grado de contaminación, etc.
- **Características de tipo estructural.** Son el estilo directivo, amplitud de la empresa, etc.
- **Ambiente social,** se encuentran el compañerismo entre los trabajadores, conflictos entre departamentos o personas, comunicación, etc.
- **Características personales,** son las expectativas, motivaciones, actitudes, aptitudes, etc.
- **Comportamiento organizacional,** se presenta la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, grado de tensión (Salazar, J., et al., 2009).

1.3. Definición de términos básicos

Autocontrol.

Es cuando un sujeto se autocontrola, si decide realizar acciones específicas, medita en la solución del problema es decir se está comportando (Skinner, B., 1970).

Barreras personales

Son interferencias en la comunicación que son el resultado de las emociones humanas, formas de oír defectuoso, también se dan en diferencias en la educación, genero, etnia, posición económica, entre otros

elementos, las emociones son filtros de percepción en la comunicación (Davis, K., y Newstrom, J., 2003).

Comunicación

Proceso en el cual recibimos o transmitimos información para lograr comunicarnos (Espinoza, M., 2014).

Cooperación

Es básico para el bienestar, si todos laboramos por un mismo fin, se consiguen los mejores beneficios (Espinoza, M., 2014).

Clima organizacional

El clima organizacional se da a través del pensamiento en donde todo sujeto vive en sectores complicados y cambiantes, debido a que las organizaciones se componen de individuos que generan comportamientos distintos que afectan al entorno organizacional (García, S., 2009).

Empatía.

Es la capacidad de comprender a los demás, en las emociones y comportamiento del sujeto. Esto facilita las relaciones interpersonales, se empático no es vivir lo que la otra parte vive para entenderla (López, L., 2016).

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son de interacción necesaria para todo sujeto, ya que no solo es comunicarse si no que es una necesidad de hacerlo, asegurando su supervivencia y desarrollar saberes (Miralles, L., y Carrera, R., 2021).

Relaciones circunstanciales.

Son relaciones que están entre ser relaciones íntimas y superficiales, son relaciones que se les atribuye a sujetos que no son del todo desconocidos, sujetos que compartimos tiempo de forma habitual, pero no existe amistad profunda (Castro, S., 2021).

Relaciones superficiales.

Son relaciones cortas, sin profundidad, no duran en el tiempo, además no existe afecto ni intimidad y tampoco emocional. Son momentos de inicio al conocer a alguien (Castro, S., 2021).

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En la actualidad las organizaciones y las sociedades están en constante cambio, las competencias definen las reglas, generando competitividad en las empresas, por eso es crucial trabajar en constante armonía con los colaboradores. La comunicación es esencial tanto para el sujeto como para el grupo ya que sin ella las personas perecerían los grupos no funcionarían. La necesidad de mantener relaciones interpersonales con los demás sujetos es una particularidad importante para el ser, con la finalidad de lograr su desarrollo dentro de la sociedad, es así, que los sujetos operan en interacciones sociales mediante contactos recíprocos y continuos.

Toda organización deberá tomar en cuenta las relaciones interpersonales entre su personal, con la idea de tener un equilibrio que favorecería la eficiencia en los trabajadores. Más aun las empresas deben estar alertas ante situaciones de conflictos y encontrar soluciones en los trabajadores con la finalidad de alcanzar resultados. El clima organizacional referido al ambiente interno que se da entre los colaboradores de la organización y están influenciados con el nivel de motivación de los trabajadores, se basa en las propiedades motivacionales del medio organizacional, todos los aspectos de la empresa que llevan a distintos tipos de motivación en los trabajadores (Chiavenato, I., 2009).

Según Chiavenato el clima organizacional se da en base a las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización, estos pueden ser directivos o empleados y se van a estar afectados por las acciones y las relaciones de los colaboradores. Un clima organizacional adecuado ayuda a la organización a rendir más, los trabajadores tengan mayor productividad y que no se sientan obligados más bien estables.

Respecto a esto se evidencia la investigación realizada por Barrantes, M., (2019), observó que el clima organizacional en una institución educativa, en la dimensión motivación su puntaje fue alto, en el liderazgo medio, en la toma de decisiones nivel medio, la identidad de sus colaboradores fue alta, sin embargo, las comunicaciones fueron de nivel medio, el conflicto y cooperación medio y por último la recompensa tuvo un nivel bajo, sin embargo las características de las relaciones interpersonales en la institución tuvieron un nivel alto, por lo tanto se comprobó una correspondencia entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en la institución educativa Manuel Segundo del Aguila

También se hace presente, Tejada, R. (2017), en su estudio observó correspondencia entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una institución educativa, además, se percibió que el clima organizacional es bueno a regular en 66%, la relación interpersonal de los colaboradores fue buena a regular en 68%. En la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos, se ha apreciado en los colaboradores poca motivación y esto afecta a la comunicación y no les agrada que los critiquen.

En consecuencia, es crucial realizar la presente investigación de las relaciones interpersonales y el clima organizacional en la Empresa Amazon Security Perú SRL Empresa, con finalidad de mejorar el problema existente, en ese sentido se planteará la siguiente interrogante de investigación.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Existe relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?

2.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?
2. ¿Cuáles son los niveles de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?
3. ¿Cuáles son los niveles del clima organizacional en la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?
4. ¿Cómo es la relación entre el autocontrol y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?
5. ¿De qué manera se relacionan la empatía y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?

6. ¿Cuál es la relación entre la tolerancia y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?
7. ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.

2.3.2. Objetivos específicos

1. Describir las características sociodemográficas de los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.
2. Identificar los niveles de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.
3. Analizar los niveles del clima organizacional en la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.

4. Analizar la relación entre el autocontrol y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.
5. Establecer la relación entre la empatía y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.
6. Identificar la relación entre la tolerancia y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.
7. Evaluar la relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.

2.4. HIPÓTESIS

Hipótesis general

- H₁: Las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024
- H₀: Las relaciones interpersonales no se relacionan con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

H₁: El autocontrol se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.

H₀: El autocontrol no se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.

Hipótesis específica 2.

H₁: La empatía presenta relación con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.

H₀: La empatía no presenta relación con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.

Hipótesis específica 3.

H₁: La tolerancia se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.

H₀: La tolerancia no se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.

Hipótesis específica 4.

H₁: El trabajo en equipo se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.

H₀: El trabajo en equipo no se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Identificación de las variables

Variable Independiente: Relaciones interpersonales

Variable Dependiente: Clima organizacional

2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Variable Relaciones interpersonales

Definición Conceptual

Las relaciones interpersonales son de interacción necesaria para todo sujeto, ya que no solo es comunicarse si no que es una necesidad de hacerlo, asegurando su supervivencia y desarrollar saberes (Miralles, L., y Carrera, R., 2021).

Definición Operacional

Las relaciones interpersonales se operacionalizarán mediante sus dimensiones Autocontrol, Empatía, Tolerancia, Trabajo en equipo

Variable Clima organizacional

Definición Conceptual

El clima organizacional se da a través del pensamiento en donde todo sujeto vive en sectores complicados y cambiantes, debido a que las organizaciones se componen de individuos que generan comportamientos distintos que afectan al entorno organizacional (García, S., 2009).

Definición Operacional

La variable clima organizacional se operacionalizará mediante sus componentes Autonomía, Innovación, Entusiasmo y apoyo, Estilo de liderazgo, Reconocimiento y Recompensa.

2.5.3. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Relaciones interpersonales (X)	Autocontrol	Compañero que promete y no cumple no me enoja Rara vez pierdo la paciencia
	Empatía	Evito que mis disgustos me alejen de mis amigos Me agrada bromear on mis compañeros
	Tolerancia	Creo que las personas no deben tener perjuicios Tarto de asegurarme que las personas no se aprovechen de mi
	Trabajo en equipo	Colaboro con mi equipo de labores Acepto los errores que se obtuvo al desempeñar un trabajo
Clima organizacional (Y)	Autonomía	En esta organización los trabajadores tienen libertad para actuar como creen mejor
		Los procedimientos de trabajo son determinados por los propios trabajadores
	Innovación	En esta organización, el exceso de trabajo y la falta de tiempo son barreras a la creatividad.
		En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.
	Entusiasmo y apoyo	La dirección exhibe una relación de apoyo
		Existe bastante desacuerdo entre las personas de esta organización.
	Estilo de liderazgo	En esta organización, los colaboradores confían en la gerencia
		La gerencia confía en el grupo de trabajo
	Reconocimiento	Los trabajadores de esta organización reciben constantemente elogios por el trabajo bien hecho.
		La organización aprovecha adecuadamente las capacidades de sus trabajadores.
	Recompensa	La organización establece premiaciones para las sugerencias hechas e implantadas
		Comprada con el mercado de trabajo, la remuneración pagada por esta organización resulta adecuada.

Fuente: Autoría propia

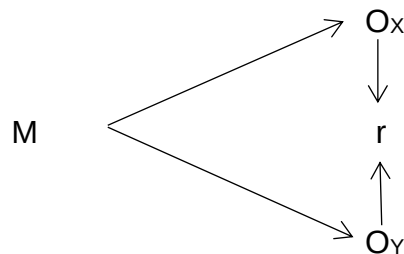
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Descriptivo correlacional, Observacional, analítico, y prospectivo

El diseño de estudio es no experimental transversal, según Carrasco, S. (2017), “las variables no presentan manipulación intencional, grupo de control y menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

El siguiente esquema corresponderá a este tipo de diseño:



Donde:

M: Muestra

Ox: Variable 1: Relaciones interpersonales

Oy: Variable 2: Clima organizacional

r: relación entre las variables.

Características sociodemográficas

Sexo

Cargo

3.2. Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por un total de 135 trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos año 2024.

Muestra

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia siendo la muestra 50 trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos año 2024.

Criterios de inclusión

- Trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL en la ciudad de Iquitos, 2024.
- Trabajadores de nacionalidad peruana.
- Trabajadores de ambos sexos.
- Que posean grado de instrucción 5to de secundaria
- Trabajadores mayores de 18 años y menores de 60 años.
- Trabajadores que desearon participar en la investigación.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no pertenecen a la Empresa Amazon Security Perú SRL en la ciudad de Iquitos, año 2024.
- Trabajadores que no desearon participar en la investigación

3.3.Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizará la técnica psicométrica

Instrumentos

Para la variable relaciones interpersonales se utilizó el test elaborado por Miguel Cisneros Catillo, adaptado por María Gálvez Sotero, el cual está compuesto por 57 ítems, con respuestas dicotómicas Si=1; No=2, compuesto por cuatro dimensiones: Autocontrol (1-14); Empatía (15 - 27) Tolerancia (28 - 42), trabajo en equipo (43 - 57), El coeficiente de

confiabilidad del cuestionario de relaciones interpersonales fue determinado mediante el procedimiento Alpha de Cronbach y es: 0.872 y sus niveles de relaciones interpersonales baja (57-78), media (79-98) y Alta (99 -114).

Se utilizó el inventario del clima organizacional de Gloria Polo Vera (2011) de Perú, el inventario consta de 40 ítems y seis dimensiones: autonomía (ítems 1 al 6), Innovación (Ítems 7 al 14), Entusiasmo y apoyo (ítems 15 al 22), estilo de liderazgo (ítems 23 al 28), Reconocimiento (Ítems 29 al 34) y Recompensa (Ítems 35 al 40). Con seis alternativas de respuesta que va de 0= nunca; 1= rara vez; 2=A veces; 3=Regularmente; 4= Casi siempre; 5= siempre. Las categorías están con el puntaje máximo de 240 y el mínimo 6; los niveles serán: deficiente (40 – 111 pts); Regular (112 - 179); Bueno (180 - 240).

Este instrumento cuenta con un coeficiente alfa de Cronbach =0,72 lo cual señala un alto y significativo índice de consistencia interna, dicho índice es elevado dado que supera el valor del punto de corte que es de 0,70 índice aceptado estadísticamente como apropiado para escalas psicológicas, además cuenta con un índice de correlación ítem test entre las sub escalas de la prueba $r=0,84$; $p=0,000$ lo cual indica que la escala cuenta con validez de constructo (Aponte, Cardozo, y Melo, 2016).

Procesamiento de recolección de datos

El procedimiento en la recolección de datos fue:

- Se solicitó autorización al Mgr. Doris Cruz Herrera Gerente General Amazon Security Perú SRL, Iquitos.
- Se ejecutó la aplicación del Instrumento.
- Se ordenó y procesó los resultados obtenidos.
- Se examinó y explicó los resultados según hipótesis de estudio.

- Se elaboró el informe respectivo según normas institucionales

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de la información se construyó una base de datos en el paquete estadístico SPSS v23, para el análisis descriptivo, se utilizó tablas de frecuencias. Posteriormente el análisis estadístico inferencial se inició con la prueba Kolmogorov - Smirnov. Esta prueba permitió comprobar que los datos no se distribuyen de forma normal, por lo que se utilizó estadístico no paramétrico Rho de Spearman para la docima de hipótesis.

3.5. Aspectos éticos

Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredió los derechos humanos de los líderes de los asentamientos humanos cuyos datos e información fueron revisados e incluidos en el estudio, y cuya identificación permaneció en absoluta reserva.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Características sociodemográficas en trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL

Características sociodemográficas	fi	%
Sexo		
Masculino	49	98,0
Femenino	1	2,0
Total	50	100,0
Nivel de instrucción		
Primaria	3	6,0
Secundaria	45	90,0
Técnico	2	4,0
Total	50	100,0
Cargo		
Agente	39	78,0
Motorizado	5	10,0
Residente	5	10,0
Administración	1	2,0
Total	50	100,0

Interpretación

Tabla 1., muestra las características sociodemográficas en trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, del total de entrevistados, el 98% fueron varones y el 2% mujeres. El 90% de los trabajadores tuvieron educación secundaria, primaria en 6% y el 4% fueron técnicos. El 78% fueron agentes, 10 % fueron motorizados, 10% residentes y el 2% fueron administrativos.

Análisis univariado

Variable relaciones interpersonales

Tabla 2.

Niveles de relaciones interpersonales en trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.

Variable / Dimensiones	Niveles					
	Bajo		Medio		Alto	
	fi	%	fi	%	fi	%
Relaciones interpersonales	40	80,0	10	20,0	0	0
Dimensiones						
Autocontrol	3	6,0	31	62,0	16	32,0
Empatía	45	90,0	5	10,0	0	0
Tolerancia	7	14,0	42	84,0	1	2,0
Trabajo en equipo	49	98,0	1	2,0	0	0

Interpretación

Tabla 2., presenta los niveles de relaciones interpersonales en los trabajadores, del total de entrevistados, el 80% presentó niveles bajo en sus relaciones interpersonales y el 20% nivel medio. Respecto a sus dimensiones, Autocontrol, el 62% tuvo nivel medio, 32% alto y 6% bajo. Empatía, el 90% tuvo nivel bajo y el 10% medio. Tolerancia, el 84% tuvo

nivel medio, el 14% bajo y el 2% alto. Trabajo en equipo, el 98% tuvo nivel bajo y el 2% medio.

El nivel es bajo en las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL., ya que la mayoría muestra bajo estado de ánimo, autoestima y solo el 32 % tuvo nivel alto en el autocontrol.

Tabla 3.

Niveles del clima organizacional en trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.

Variable / Dimensiones	Niveles					
	Deficiente		Regular		Bueno	
	fi	%	fi	%	fi	%
Clima organizacional	9	18,0	29	58,0	12	24,0
Dimensiones						
Autonomía	18	36,0	23	46,0	9	18,0
Innovación	9	18,0	27	54,0	14	28,0
Entusiasmo y apoyo	9	18,0	15	30,0	26	52,0
Estilo de liderazgo	6	12,0	19	38,0	25	50,0
Reconocimiento	10	20,0	23	46,0	17	34,0
Recompensa	20	40,0	18	36,0	12	24,0

Interpretación

Tabla 3., representa los niveles del clima organizacional en los trabajadores, del total de entrevistados, el 58% dijo que el clima organizacional es regular, 24% bueno y 18% bajo. La dimensión autonomía, el 46% dijo que el nivel es regular, 36% deficiente, 18% bueno. Innovación, 54% dijo es regular, 28% bueno, 18% deficiente. Entusiasmo y

apoyo, 52% dijo que es bueno, 30% regular, 18% deficiente. Estilo de liderazgo, 50% bueno, 38% regular 12% deficiente. Reconocimiento, 46% regular, 34% bueno 20% deficiente. Recompensa, 40% deficiente, 36% regular y 24% bueno.

El nivel del clima organizacional fue regular, debido a que los trabajadores observan a la empresa de diferente forma y cada uno desea alcanzar sus propios fines y más de la mitad de trabajadores dijeron que tiene nivel bueno en la dimensión estilo de liderazgo y entusiasmo y apoyo.

Análisis bivariado

Tabla 4.

Relaciones interpersonales y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.

Relaciones Interpersonales		Clima Organizacional			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Baja	fi	6	23	11	40
	%	15,0%	57,5%	27,5%	100,0%
Media	fi	3	6	1	10
	%	30,0%	60,0%	10,0%	100,0%
Total	fi	9	29	12	50
	%	18,0%	58,0%	24,0%	100,0%

(Rho=0,201; p=0,161)

Interpretación

Tabla 4., muestra las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Empresa Amazon Security Perú SRL, del total de entrevistados, 40 trabajadores tuvieron relaciones interpersonales nivel bajo y el 57,5% dijo que el clima organizacional fue regular, 27,5% bueno, 15% deficiente. 10 trabajadores presentaron relaciones interpersonales nivel medio y el 60% dijo que el nivel es regular en el clima organizacional, 30% deficiente y 10% bueno.

Las relaciones interpersonales fueron bajas, producto del aislamiento social, además los trabajadores presentan problemas de ansiedad y depresión, sin embargo, existe correlación baja entre el clima organizacional ($Rho=0,201$; $p=0,161$).

Tabla 5.

Autocontrol y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.

Autocontrol		Clima Organizacional			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Baja	fi	0	2	1	3
	%	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
Media	fi	4	18	9	31
	%	12,9%	58,1%	29,0%	100,0%
Alta	fi	5	9	2	16
	%	31,3%	56,3%	12,5%	100,0%
Total	fi	9	29	12	50
	%	18,0%	58,0%	24,0%	100,0%

($Rho=0,267$; $p=0,06$)

Interpretación

Tabla 5., muestra el autocontrol y el clima organizacional de la Empresa Amazon Security Perú SRL, del total de entrevistados, 31 trabajadores su control fue medio y el 58,1% dijo que el clima es regular, bueno 29%, 12,9% deficiente. 16 colaboradores, su autocontrol fue alto y el 56,3% dijo que es regular el clima organizacional, 31,3% deficiente, 12,5% bueno. 3 trabajadores tuvieron nivel bajo en autocontrol y el 66,7% dijo que el clima es regular y el 33,3% bueno.

El autocontrol tuvo nivel medio ya que los trabajadores, ejercen dominio regular sobre sus impulsos pudiendo afrontar sus dificultades. Asimismo, tienen una correlación baja el clima organizacional ($Rho=0,267$; $p=0,06$).

Tabla 6.

Empatía y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.

Empatía		Clima Organizacional			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Baja	fi	9	25	11	45
	%	20,0%	55,6%	24,4%	100,0%
Media	fi	0	4	1	5
	%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
Total	fi	9	29	12	50
	%	18,0%	58,0%	24,0%	100,0%

(Rho=0,068; p=0,640)

Interpretación

Tabla 6., se presenta la empatía y el clima organizacional de la Empresa Amazon Security Perú SRL, del total de entrevistados, 45% tuvieron nivel bajo en empatía y el 55,6% comentó que el clima es regular, 24,4% bueno, 20% deficiente. 5 trabajadores tuvieron nivel medio en empatía y el 80% dijo que el clima es regular y el 20% alto,

La empatía en los trabajadores fue baja, ya que los colaboradores piensan que las cosas deben hacerse a su manera, y piensan que tienen la razón. La empatía y el clima organizacional tienen una correlación muy baja (Rho=0,068; p=0,640).

Tabla 7.

Tolerancia y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.

Tolerancia		Clima Organizacional			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Baja	fi	0	5	2	7
	%	0,0%	71,4%	28,6%	100,0%
Media	fi	9	23	10	42
	%	21,4%	54,8%	23,8%	100,0%
Alta	fi	0	1	0	1
	%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total	fi	9	29	12	50
	%	18,0%	58,0%	24,0%	100,0%

(Rho=0,133; p=0,358)

Interpretación

Tabla 7., presenta la tolerancia y el clima organizacional de la Empresa Amazon Security Perú SRL, del total de entrevistados, 42 trabajadores tuvieron tolerancia media, y el 54,8% dijeron que el clima organizacional fue regular, 23,8% bueno y 21,4% deficiente. 7 trabajadores con tolerancia baja y el 71,4% piensa que el nivel es regular del clima organizacional, 28,6% bueno. 1 trabajador con tolerancia alta y dijo que el nivel es regular del clima organizacional.

La tolerancia tuvo un nivel medio en los trabajadores, al aceptar la situación de los demás, actitudes de un sujeto ante valores distintos a los propios. La tolerancia y el clima organizacional tiene una correlación muy baja (Rho=0,133; p=0,358)

Tabla 8.

Trabajo en equipo y clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL.

Trabajo en Equipo		Clima Organizacional			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Baja	fi	9	28	12	49
	%	18,4%	57,1%	24,5%	100,0%
Media	fi	0	1	0	1
	%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total	fi	9	29	12	50
	%	18,0%	58,0%	24,0%	100,0%

(Rho=0,017; p=0,908)

Interpretación

En la Tabla 8., se muestra el trabajo en equipo y clima organizacional de la Empresa Amazon Security Perú SRL, del total de entrevistados, 49 trabajadores, el trabajo en equipo tuvo nivel bajo y 57,1% dijo que es regular el clima organizacional, 24,5% bueno, 18,4% deficiente. 1 trabajador dijo que el nivel es medio en el trabajo en equipo y el 100% dijo que es regular el clima organizacional.

Los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, tuvieron nivel bajo en trabajo de equipo, ya que existe poca comunicación, confianza y compromiso de los trabajadores. Evidencia correlación muy baja entre trabajo en equipo y el clima organizacional (Rho=0,017; p=0,908).

Contraste de hipótesis

Determinación de normalidad

Se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de las variables encontrando para la variable relaciones interpersonales ($KS= 0,129$; $gl=50$; $p=0,037$), y la variable clima organizacional ($KS= 0,102$; $gl=50$; $p=0,200$), se observó que las variables una se distribuye de forma normal y la otra no, por lo tanto, se utilizó estadístico no paramétricos Rho de Spearman para el contraste de hipótesis.

Prueba de hipótesis

Tabla 9.

Contraste de hipótesis

Hipótesis	Rho	p	condición
<u>General</u>			
H₁: Las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024	0,201	0,161	Correlación baja
<u>Específica 1.</u>			
H₁: El autocontrol se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.	0,267	0,06	Correlación baja
<u>Específica 2.</u>			
H₁: La empatía presenta relación con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.	0,068	0,640	Correlación muy baja
<u>Específica 3.</u>			
H₁: La tolerancia se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.	0,133	0,358	Correlación muy baja
<u>Específica 4</u>			
H₁: El trabajo en equipo se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.	0,017	0,908	Correlación muy baja

Interpretación

Tabla 9., muestra los resultados inferenciales de las relaciones interpersonales con sus dimensiones y el clima organizacional.

Hipótesis general, evidencia correlación baja entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional ($Rho=0,201$; $p=0,161$).

Hipótesis específica 1., evidencia correlación baja entre el autocontrol y el clima organizacional ($Rho=0,367$; $p=0,06$).

Hipótesis específica 2., se encontró correlación muy baja entre la empatía y el clima organizacional ($Rho=0,068$; $p=0,640$).

Hipótesis específica 3., evidencia correlación muy baja entre la tolerancia y el clima organizacional ($Rho=0,133$; $p=0,358$).

Hipótesis específica 4., encontró correlación muy baja entre el trabajo en equipo y el clima organizacional ($Rho=0,017$; $p=0,908$).

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Las relaciones interpersonales en el mundo laboral se entienden por la capacidad de los colaboradores de trabajar y cooperar con sus colegas, organizando la labor diaria con el fin de alcanzar las metas.

Los resultados de las relaciones interpersonales muestran el 80% presentó niveles bajo en sus relaciones interpersonales y el 20% nivel medio. Se complementa con **Hernández, P. (2023)**, presentó un estudio “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de una empresa”, observó que las relaciones interpersonales fueron regulares en 63% y buenas en 35%, los trabajadores se relacionan con sus pares. Se asemeja con **Hancoco, M., et al., (2021)**, desarrollaron un estudio “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos”., evidenció que las relaciones fueron buenas en 40,5%, muy buenas 20,2%, regulares 19%, malas 13,2% y deficientes 7,1%. Se complementa con **Chuctaya, J., y Mendoza, A. (2020)**, presentó un estudio “Relación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Don Goyo “. Observó las relaciones interpersonales fueron regular en 39,1%, deficientes 35,6%, y buenas en 25,3%. Se complementa con **Núñez, D. (2020)**, desarrolló una investigación “Relaciones interpersonales y clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Sorochuco”, observó que las relaciones entre los trabajadores fueron favorables en 58,9%, muy favorables 26,8% y desfavorables en 14,3%. Coincide con **Pinedo, X. (2021)**, alcanzó un estudio “Estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa”, evidencia que las relaciones interpersonales fueron bajas en 81,3% y el 18,8% de los trabajadores mostro un nivel medio.

Los resultados del clima organizacional muestran que el 58% dijo que el clima organizacional es regular, 24% bueno y 18% bajo. Se complementa con **Salazar, E. et al., (2021)** desarrollaron un estudio “Clima

organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen”, evidencia el clima organizacional en la empresa de seguridad es favorable, indica que es explotador y autoritario con el personal, existe un ambiente de temor, en ocasiones hay recompensas. Se complementa con **Ponce, L., et al. (2021)** presentaron un estudio “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC”. Observó que el clima es idóneo, ya que integra buena comunicación, reconocimiento, motivación y satisfacción de necesidades. Coincide con **Hernández, P. (2023)**, presentó un estudio “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de una empresa”, evidencia que el clima laboral fue regular en 63% y favorable en 30% y una pequeña porción pensó que era desfavorable. Se asemeja con **Avalos, A., y Barreto, J. (2022)**, alcanzaron un estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercializadora de equipos tecnológicos”, observaron el clima organizacional fue regular en 75%, deficiente en 13% y bueno en 13%. Se complementa con **La Madrid, J., y Guadalupe, E. (2020)**, presentaron un estudio “Cultura de seguridad y su relación con el clima organizacional en un proyecto minero”, evidenciaron el nivel de clima organizacional tiende a ser “malo”; y, un 10.0% notan que cuando la cultura de seguridad es “adecuada”, el clima organizacional tiende a ser “bueno”. Se complementa con **Núñez, D. (2020)**, desarrolló una investigación “Relaciones interpersonales y clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Sorochuco”, observó que el clima organizacional, el 44,6% dijo ser muy favorable, 41,1% favorable y el 14,3% desfavorable.

Al relacionar las relaciones interpersonales y el clima organizacional, se encontró correlación baja ($Rho=0,201$; $p=0,161$). Se complementa con **Hernández, P. (2023)**, presentó un estudio “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de una empresa”. Observó que influye las relaciones interpersonales en el clima laboral. Coincide con **Núñez, D. (2020)**, desarrolló una investigación “Relaciones interpersonales y clima organizacional de los trabajadores de la

Municipalidad de Sorochuco”., evidenció correlación entre las variables de estudio, con $r=0,592$.

Al relacionar las relaciones interpersonales y sus dimensiones con el clima organizacional, evidencia correlación baja entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional ($Rho=0,201$; $p=0,161$). evidencia correlación baja entre el autocontrol y el clima organizacional ($Rho=0,367$; $p=0,06$). encontró correlación muy baja entre la empatía y el clima organizacional ($Rho=0,068$; $p=0,640$). evidencia correlación muy baja entre la tolerancia y el clima organizacional ($Rho=0,133$; $p=0,358$). encontró correlación muy baja entre el trabajo en equipo y el clima organizacional ($Rho=0,017$; $p=0,908$).

5.2. Conclusiones

1. La Empresa Amazon Security Perú SRL, tuvo un nivel bajo en las relaciones interpersonales ya que el 80% de los colaboradores presentan relaciones negativas por la competencia, que se origina en el trabajo, son hostiles y con facilidad pierden la paciencia y poco colaboran en labores grupales y solo el 20% mostraron un nivel medio, que al menos mantienen comunicación sana, confianza y dirigen con respeto.
2. La empresa Amazon Security Perú SRL presentó un nivel regular en 58% sobre su clima organizacional, 24% bueno, y 18% dijo ser deficiente. Ya que los colaboradores afirman que están motivados de forma moderada, muestran ideas creativas para mejorar la productividad, los trabajadores rotan de vez en cuando. Confianza medida entre los colaboradores, poco apoyo de la dirección, a veces la dirección no confía en sus trabajadores.
3. Las relaciones interpersonales correlacionan de forma baja con el clima organizacional. Dentro de la empresa existen relaciones saludables, pero en nivel bajo y esto hace que los trabajadores algunos tengan baja productividad, son impuntuales, en ocasiones les es difícil alcanzar las metas.
4. Existe correlación baja entre el autocontrol y el clima organizacional, ya que la mayoría de los trabajadores mostraron nivel medio en el autocontrol, ya que los trabajadores pierden la paciencia rara vez, comprenden a sus compañeros, sin embargo, a veces no son honestos, pocas veces descargo mi colera con mis compañeros.

5. Evidencia correlación muy baja entre la empatía y el clima organizacional, debido a que los trabajadores presentaron nivel bajo en empatía, ya que se alejan de sus compañeros, no aceptan bromas, no piden disculpas cuando cometen un error, dan poco afecto a sus pares, no saben escuchar a sus compañeros.
6. La correlación fue muy baja entre la tolerancia y el clima organizacional, la tolerancia fue media en los trabajadores, porque los colaboradores se ayudan y no se molestan cuando el compañero no cumple, poco se insultan, en ocasiones se discriminan entre ellos, tratan de no aprovecharse de otro.
7. El trabajo en equipo tuvo correlación muy baja con el clima organizacional, el trabajo en equipo su nivel fue bajo sin embargo la mayoría dijo que el nivel del clima organizacional fue regular. La mayoría de los trabajadores no se esfuerzan para que las cosas salgan bien, los colaboradores no defienden su trabajo hecho en equipo, algunos dan opiniones vagas.

5.3. Recomendaciones

1. Al Gerente de la Empresa Amazon Security Perú SRL, implementar estrategias para la mejora del clima organizacional, se debe considerar las relaciones interpersonales para el trabajo en equipo y alcanzar las metas de la empresa.
2. Al jefe de personal que promueva capacitaciones periódicas al personal en trabajo en equipo, empatía, siendo soporte en la comprensión de los colaboradores, el aporte será la mejora en sus labores con mayor compromiso en su puesto de trabajo.
3. Se recomienda talleres con el fin de capacitar en comunicación asertiva para la mejora de opiniones entre los trabajadores, ya que esto aporta un ambiente de coordinación adecuada y actitudes empáticas en las labores de los colaboradores.
4. Realizar tratamientos psicológicos al personal, recreación, que son cruciales para la salud mental de los trabajadores, esto elevará la confianza y autoestima.
5. Convocar a reuniones con participación activa y trabajo en equipo, respeto, libre opinión, consideración a sus pares, para resolver conflictos y esto aportaría a mejorar el clima organizacional y compañerismo.

Referencias bibliográficas

1. Aiken, L. (1996). *Test Psicológicos y Evaluación*. 8ª Ed. México D.F: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
2. Álvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1,2), 27-30.
3. Aponte, G.; Cardozo, M. y Melo, R. (2012). Método Delphi: Aplicaciones y Posibilidades en la Gestión Prospectiva de la Investigación y Desarrollo. *Análisis de Coyuntura*, XVIII,1, 41-52.
4. Arias, W., Lazo, J., y Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial Data*, 21(2), 81 - 89.
5. Avalos, A., y Barreto, J. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercializadora de equipos tecnológicos. (tesis de grado)*. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://doi.org/https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cb1ac959-2d28-4d1d-8a25-221314bf95a4/content>
6. Barrantes, M. (2019). *Relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales de la Institución Educativa N° 00536 “Manuel Segundo Del Aguila Velásquez” (tesis de maestro)*. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín.
7. Batlis, N. (1980). El efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral, la ansiedad y la propensión a irse. *Revista de psicología*. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2258/131467.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
8. Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.

9. Cabrera, D. (1999). Clima organizacional dos empresas chilenas. *Revista PSI*, 1(2).
10. Cabrera, G. (1996). *Apuntes de Cátedra, Comportamiento Organizacional*. Chile: Universidad Central de Chile.
11. Canto-Sperber, M. (1996). *¿Hasta dónde puede llegar la tolerancia?* <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/039219219604417620?journal-Code=dioa>.
12. Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
13. Castro, S. (21 de enero de 2021). *Instituto Europeo de Psicología Positiva*. Obtenido de Relaciones interpersonales...mejor o peor pero ¡relacionémonos!, Recuperado de: https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/#Tipos_de_relaciones_interpersonales
14. Chaudhary, R.; Rangnekar, S.; Barua, M. K. (2014). Clima organizacional, Fortaleza climática y Compromiso laboral. 291-303.
15. Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (9º ed. ed.). Colombia.: Mc Graw Hill.
16. Chuctaya, J., y Mendoza, A. (2020). *Relación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa Camal Frigorífico Don Goyo S.A.C. (tesis pregrado)*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa
17. Cisneros, M. (2009). *Test de Relaciones Interpersonales*.
18. Contreras, K. (2017). *Autocontrol: un elemento esencial para relaciones interpersonales sanas*. Recuperado de: <http://acpp.cl/autocontrol-un-elemento-esencial-para-relaciones-interpersonales-san/>.
19. Covey, S. (1989). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Paidós.
20. Davis, K., y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.

21. Espinoza, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez garzón*. Recuperado de: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016.pdf?sequence=3>.
22. Fariña, A. (2015). *Empatía: significado y tipos de empatía*. Recuperado de: <http://xn--alejandrofaria-2nb.com/empatia-significado-y-tipos-de-empatia/>.
23. Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Press.
24. Ganga C., Piñones S. y Saavedra M. (2012). *Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión*. Chile. Universidad de Los Lagos.
25. García, S. (2009). *Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Colombia: Universidad del Valle.
26. González, M. (2002). *Cómo mejorar las relaciones humanas. Con enfoque al crecimiento personal y empresarial*. México: Ediciones Fiscales ISEF, S.A.
27. Hanco, M., Carpio, A., y Zoraima, L. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos departamento de Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. <https://doi.org/https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
28. Hernandez, P. (2023). Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la empresa hydra internacional (tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. <https://doi.org/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10771/Hernandez%20Isuiza%2C%20Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Herzberg, F. (1987). "Una Vez Más: ¿Cómo Motiva Usted A Sus Empleados?". *Harvard Business Review*. Traducción al español: José Luis Pariente F, 13-22.

30. La Madrid, J., y Guadalupe, E. (2022). Cultura de seguridad y su relación con el clima organizacional en un proyecto minero . *Rev. I nst. Investlg. F ac. mlnas metal. clenc. geogR.*, 25(50), 192-200. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/iigeo.v25i50.22241>
31. Lewin, K. (1988). *La teoría de campo en la ciencia social, concepto de dinámica grupal*. Editorial Paidós.
32. Likert, R. (1986). *Nuevas formas para solucionar conflictos*. México. : Trillas.
33. Litwin, G., y Stinger, R. (1978). *Clima organizacional de una institución pública de educación superior en Morelia,*. Michoacán, México.
34. López, L. (2016). *La empatía, pieza clave en las relaciones interpersonales*. Recuperado de: http://europa.eu/youth/es/article/66/33623_es.
35. McDonald, J. (2004). *Resolver un conflicto con éxito*. Barcelona: Ediciones Gestión.
36. Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones en administración*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/86439949.pdf>.
37. Miralles, L., y Carrera, R . (2021). *Orientación psicológica*. Obtenido de El inicio de las relaciones interpersonales: <https://orientacionpsicologica.es/el-inicio-de-las-relaciones-interpersonales/>
38. Montes, G. (9 de marzo de 2016). *Visión Industrial*. Obtenido de Relaciones interpersonales en el trabajo: <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
39. Morales, J., Gaviria, E., Moya, M., y Cuadrado, M. (2007). *Psicología social*. McGraw-Hill.
40. Mora, S., y Sarmiento, L. (2020). *Evaluación del Clima Laboral de una empresa del sector de Vigilancia (tesis de grado)*. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://doi.org/https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/eb3b5a5c-c7fe-4fa6-bb53-fafda10c51cd/content>

41. Núñez, D. (2020). Relaciones interpersonales y clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Sorochuco. Cajamarca, Perú: Universidad Alas Peruanas.
42. Olaz, A. (2009). El Clima laboral en Cuestión. Revisión Bibliográfico-Descriptiva y Aproximación a un Modelo Explicativo Multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 56, 1-35.
43. Palma, S. (2004). *Manual de escala clima laboral CL-SPC.1° Edic.* Lima.
44. Pinedo, X. (2021). *Estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos. (tesis pregrado)*. Iquitos, Perú: Universidad Científica del Perú.
45. Ponce, L., y Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC. *Dom. Cien., ISSN: 2477-8818*, 7(2), 1129-1154. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i2.1851>
46. Rezk, M. (1976). Autocontrol: nociones básicas e investigación fundamental. *Revista Latinoamericana de Psicología*, (8)3, 389-397.
47. Rodríguez, D. (2001). *Gestión Organizacional: Elementos para su estudio*. Santiago, Chile: PUC. Centro de Extensión.
48. Ross, R. (1978). *Persuasión: comunicación y relaciones interpersonales*. México: Trillas.
49. Salazar, E., Alvarado, D., y Holgin, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dom. Cien., ISSN: 2477-8818*, 7(5), 581-596. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>
50. Salazar, J.; Guerrero, J.; Machado, Y. y Cañedo. R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*. 20(4)., Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004.
51. Schneider, B., Gunnarson, S., y Niles - Jolly, K. (2009). Creando el clima y la cultura del éxito. . *Dinámica organizacional*, 24, 7-19.
52. Skinner, B. (1971). *Mas allá de la libertad y la dignidad*. Nueva York.

53. Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones*. Barcelona, España: Editorial EUB.
54. Tejada, R. (2017). *Clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal docente de la I.E. Mateo Pumacchahua Chihuaito de Pongobamba, Urubamba. (tesis maestro)*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.
55. Torrelles, C. (2011). *Evaluación de la competencia treball del equipo de Eina. (tesis doctoral , trabajo inedito)*.
56. Vogt, P. (1997). *Tolerancia y educación. Aprender a vivir con diversidad y diferencia*. Londres: Publicaciones Sage.
57. Weidenfeld, W. (2002). *Conflictos constructivos: el aprendizaje de la tolerancia como base de la democracia*. <https://link.springer.com/article/10.1023/A%3A1019708813141>.
58. Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las Relaciones Interpersonales*. . España: UOC. Comunicación y Sociedad. Obtenido de La comunicación en las Relaciones Interpersonales. España: Editorial UOC. Comunicación y Sociedad.: <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

Relaciones interpersonales y el clima organizacional en trabajadores de una empresa de seguridad en la ciudad de Iquitos, 2024.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
<u>Problema general</u> ¿Existe relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?	<u>Objetivo general</u> Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024	<u>Hipótesis general</u> Existe una relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.	<u>Relaciones interpersonales</u> (X) Autocontrol Empatía Tolerancia Trabajo en equipo	<u>Tipo</u> Según la mediación del investigador será observacional ya que el investigador no interviene sobre los resultados, las mediciones reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador. Según la planificación de la medición de la variable de estudio será prospectivo ya que el investigador gestiona sus propias mediciones, la información recolectada posee el control del sesgo de medición. Respecto al número de mediciones de la variable de estudio será transversal ya que las variables serán medidas en una sola ocasión. Respecto al número de variables de interés será analítico ya que el análisis estadístico será bivariado, aquí se contrasta la hipótesis.	<u>Técnicas</u> Se utilizará la técnica psicométrica <u>Instrumentos</u> Para la variable relaciones interpersonales el test elaborado por Miguel Cisneros Catillo, adaptado por María Gálvez Sotero Para el clima organizacional utilizará la escala de clima organizacional de Polo Gloria (2011),	Aiken, L. (1996). Test Psicológicos y Evaluación. 8ª Ed. México D.F: Prentice Hall Hispanoamericana S.A. Álvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 11(1,2), 27-30. Aponte, G.; Cardozo, M. y Melo, R. (2012). Método Delphi: Aplicaciones y Posibilidades en la Gestión Prospectiva de la Investigación y Desarrollo. Análisis de Coyuntura, XVIII,1, 41-52.
<u>Problemas específicos</u> ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024? ¿Existe relación entre las relaciones interpersonales componente autocontrol y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?	<u>Objetivos específicos</u> Describir las características sociodemográficas de los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024. Establecer la relación entre las relaciones interpersonales componente autocontrol y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.	<u>Hipótesis específicas</u> Existe una relación entre las relaciones interpersonales componente autocontrol y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024. Existe una relación entre las relaciones interpersonales componente empatía y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL	<u>Clima organizacional</u> (Y) Autonomía Innovación Entusiasmo y apoyo Estilo de liderazgo Reconocimiento Recompensa			
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información

¿Existe relación entre las relaciones interpersonales componente empatía y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL en la ciudad de Iquitos 2024?	Establecer la relación entre las relaciones interpersonales componente empatía y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.	en la ciudad de Iquitos 2022. Existe una relación entre las relaciones interpersonales componente tolerancia y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.		<u>Población</u> La población estuvo constituida por un total de 135 trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024. <u>Muestra</u> La muestra estará conformada por 135 trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.		Olaz, A. (2009). El Clima laboral en Cuestión. Revisión Bibliográfico-Descriptiva y Aproximación a un Modelo Explicativo Multivariable. Aposta. Revista de Ciencias Sociales, 56, 1-35. Palma, S. (2004). Manual de escala clima laboral CL-SPC.1° Edic. Lima. Panduro, N. (2019). Clima organizacional en trabajadores de la I.E. El Milagro, San Juan Bautista. (tesis pregrado). San Juan Bautista, Iquitos: Universidad Científica del Perú. Pinedo, X. (2021). Estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos. (tesis pregrado). Iquitos, Perú: Universidad Científica del Perú. Rezk, M. (1976). Autocontrol: nociones básicas e investigación fundamental. Revista Latinoamericana de Psicología, (8)3, 389-397.
¿Existe relación entre las relaciones interpersonales componente tolerancia y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?	Establecer la relación entre las relaciones interpersonales componente tolerancia y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.	Existe una relación entre las relaciones interpersonales componente trabajo en equipo y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.				
¿Existe relación entre las relaciones interpersonales componente trabajo en equipo y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024?	Establecer la relación entre las relaciones interpersonales componente trabajo en equipo y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad de Iquitos 2024.					

Anexo 2: Carta de autorización

Iquitos 20 de diciembre de 2022

Sra.
Mgr. Doris Cruz Herrera
Gerente General Amazon Security Perú SRL
Ciudad de Iquitos



Asunto: Solicita autorización para aplicación de instrumentos de investigación

De mi consideración:

A través de la presente le saludo cordialmente y paso a expresarle que, en mi calidad de Catedrático y Asesor de Investigación de la Universidad Científica del Perú, ubicada en la Av. Abelardo Quiñones 2.5 Km, sede principal en la ciudad de Iquitos, que teniendo conocimiento de su prestigiosa Empresa Amazon Security Perú SRL, en la ciudad, presento a los Bachilleres en Psicología. LUZ PAULINA RENGIFO TUESTA DNI 70424278 y JAVIER NUBE SIFUENTES DNI 72277052, de la Universidad Científica Del Perú, encontrándose en la etapa de aplicación del instrumento de su investigación de Tesis, titulada "Relaciones interpersonales y el clima organizacional en trabajadores de una organización en la ciudad de Iquitos, 2022".

Solicito a su digno despacho autorizar el ingreso del estudiante para el recojo de la información requerida.

Conociendo su compromiso con la educación de nuestra región recurro a su persona para que consienta facilidades a las estudiantes.

Atentamente,


José Alberto Díaz Guerrero
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 9122

Lic. Psic José Díaz Guerrero, Mgr.
Catedrático Universidad Científica del Perú

Anexo 3: Carta de autorización



AMAZON
— SECURITY —

"Su tranquilidad, es nuestra responsabilidad"

Iquitos, 06 de enero del 2023.

Carta N°004-2023/ZL-AMAZONSECURITY

SEÑOR:

LIC. PSIC. JOSE ALBERTO DIAZ GUERRERO.

Catedrático de la Universidad Científica del Perú.

Presente. -

De nuestra especial consideración:

Es grato dirigirme a Ustedes para saludarles y al mismo tiempo comunicarles que su carta de fecha 20 de diciembre, fue aceptado, por nuestra Gerencia General.

Agradeciendo su gentil atención a la presente quedo de usted, no sin antes testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

AMAZON SECURITY PERU S.R.L.
[Firma]
SUPERVISOR ZONAL LORETO

CERTIFICACIÓN
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018

CCL ASOCIADO
CAMARA DE COMERCIO - LIMA

✉ ventas@amazonperu.srl.com | Amazonperu.srl | www.amazonperu.srl.com
📍 Jr. Miraflores N° 900 | (042) 696839 | 939306415 | 961843753 Tarapoto
📍 Av. Brasil N° 3818 | (01) 296 4872 | 957201716 | 959369144 Lima

Escaneado con CamScanner

Anexo 4: Consentimiento informado

Relaciones interpersonales y el clima organizacional en trabajadores de una organización en la ciudad de Iquitos, 2024.

Descripción

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en trabajadores. Esta investigación es realizada por los Bachilleres en Psicología. Luz Paulina Rengifo Tuesta DNI 70424278 y Javier Nube Sifuentes DNI 72277052, de la Universidad Científica Del Perú.

El propósito de esta investigación es determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en los trabajadores de una empresa de Seguridad en la ciudad de Iquitos 2024. Ud. fue seleccionado para participar en esta investigación, la selección fue mediante muestreo aleatorio simple y mediante los criterios de inclusión, Ud. cumplió los requisitos de selección.

Si acepta participar en esta investigación se le solicitará responder preguntas de dos instrumentos de evaluación, el test de relaciones interpersonales elaborado por Miguel Cisneros Catillo, adaptado por María Gálvez Sotero y la escala de clima organizacional de Polo Gloria (2011). El participar en este estudio le tomará aproximadamente de 20 a 25 minutos.

Riesgos y beneficios

Recuerde que el participar en una investigación conlleva al menos riesgos mínimos, ya que se solicitó el permiso correspondiente al Mgr., Doris Cruz Herrera Gerente General Amazon Security Perú SRL.

El beneficio de esta investigación conlleva beneficios directos para el participante ya que sabrá en qué nivel se encuentran las relaciones interpersonales y como es el clima organizacional en la empresa.

Confidencialidad

La identidad del participante será protegida, ya que la confidencialidad esta limita por ley. Toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejados confidencialmente. Para eso se tomará las siguientes medidas de seguridad: solamente tendrán acceso a los datos Luz Paulina Rengifo Tuesta DNI 70424278 y Javier Nube Sifuentes DNI 72277052, que puedan identificar directamente o no a un participante, incluyendo esta hoja de consentimiento, estos datos serán almacenados en el programa estadístico SPSS v23, por un periodo de 3 meses, una vez concluya este estudio se borrará la base de datos.

Derechos

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con Luz Paulina Rengifo Tuesta (Cel. 925394232) y Javier Nube Sifuentes (Cel. 949033756)

Si firma este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento.

_____	_____	_____
Nombre del participante	Firma	Fecha

_____	_____	_____
Nombre del investigador	Firma	Fecha

Anexo 5: Compromiso de Honor

Iquitos de 2024.

A través del presente escrito las suscritas Bach. Psic. Luz Paulina Rengifo Tuesta DNI 70424278 y Bach. Psic. Javier Nube Sifuentes DNI 72277052 egresadas de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Científica del Perú, nos comprometemos a cumplir con las siguientes disposiciones académicas, conductuales y administrativas.

Nos comprometemos a no interferir con las labores del personal administrativo de la Empresa Amazon Security Perú SRL.

Respetar y asistir con puntualidad a las sesiones programadas para realizar las entrevistas al personal.

Nos comprometemos a no cometer ningún tipo de plagio o cualquier otro acto de actitud deshonesto que atente contra el normal desarrollo de la investigación.

No involucrarnos en actos que, por su trascendencia social, comprometan negativamente al prestigio de la Empresa Amazon Security Perú SRL en perjuicio para la imagen y/o fines de esta.

No manifestar conductas que constituyan falta de honestidad, o estén reñidas con la moral y las buenas costumbres.

Siempre dirigirme con el respeto y consideración debida, a cualquier personal de la Empresa Amazon Security Perú SRL.

Atentamente

Bach. Luz Paulina Rengifo Tuesta
DNI N° 70424278

Bach. Javier Nube Sifuentes
DNI N° 72277052

Anexo 6: Instrumentos de recolección de datos.

	Ficha técnica cuestionario relaciones interpersonales
Autor	Miguel Cisneros castillo
Adaptación	María Gálvez Sotero
Objetivo	Analizar los niveles de las relaciones interpersonales
Descripción	El cuestionario conta de 57 ítems, respuestas 1=sí; 2=no, presenta las dimensiones: autocontrol (1-14 ítems), empatía (15-27 ítems), Tolerancia (28 – 42 ítems), trabajo en equipo (43 – 57 ítems).
Validez	De acuerdo a los resultados de la matriz se aprecia que el 97,6 de los ítems que conforman la Escala para medir las relaciones interpersonales evidencian coeficientes de validez de Aiken $> 0,82$; además la docimasia estadística permite establecer que cada uno de los ítems son signi1cativos al 0,05 lo cual implica que son válidos
Confiabilidad	El coeficiente alfa de Cronbach, determinó el valor 0,973 implica que el cuestionario de relaciones interpersonales es confiable además el análisis de correlación ítem total corregido, permitió establecer la consistencia interna de todos los ítems a excepción de los ítems 7 y 38, los cuales deben corregirse puesto que las correlaciones fueron $< 0,35$

Test relaciones interpersonales

N°	ÍTEMS	SI (1)	NO (2)
	Dimensión 1: Autocontrol		
1	Rara vez pierdo la paciencia		
2	Frecuentemente busco hacer otra cosa hay persona que me aburren demasiado		
3	A veces dejo para mañana una tarea sabiendo que debe hacerlo hoy		
4	Aunque no es correcto de pagar con la misma moneda a un miembro de mi familia que me trata injustamente, frecuentemente lo hago		
5	Si un amigo no cumple con algo que me prometió, lo comprendería en vez de enojarme		
6	En ocasiones descargo mi cólera con mis amigos, cuando tengo algún problema		
7	Como escondo mis verdaderos sentimientos, la mayoría de las personas no se dan cuenta cuando me han herido		
8	Me aseguro de que la gente sepa cuál es mi posición con respecto algún punto		
9	Hay ocasiones en que no soy completamente honesto (a) con la gente acerca de mis verdaderos sentimientos		
10	A veces golpeo a mis compañeros(as) durante una discusión		
11	Cuando juego un deporte en equipo, siento que está bien descargar mi cólera físicamente con mis compañeros de juego		
12	Antes de contestar de "mala manera" pediría a mis compañeros que esperaran hasta que termine la conversación		
13	No sé qué decir cuando alguien me dice algo agradable		
14	En algunas ocasiones he golpeado a mi compañero(a) de clase		
	Dimensión 2: Empatía		
15	Me gusta hacer reconciliar a mis amigos		
16	Evito que mis disgustos me alejen de mis amigos		
17	Acepto sin molestarme las bromas de mis compañeros		
18	Acepto los elogios que me dicen mis compañeros		
19	Me gusta hacer bromas a mis compañeros		
20	Defiendo a un amigo cuando lo critican injustamente o lo insultan		
21	Creo que las personas no se deben dejar llevar de rumores		
22	Generalmente expreso afecto a mis compañeros con palabras, gestos o brazos		
23	Evito usar apodos o sobrenombres que insulten o molesten a mis amigos		
24	Pido disculpas cuando cometo un error		
25	Me gusta tener un buen ambiente de amistad entre mis compañeros de trabajo		

26	Escucho con atención cuando un amigo habla u opina en el grupo de trabajo		
27	Escucho atentamente cuando un amigo me conversa o me cuenta un problema		
	Dimensión 3: Tolerancia		
28	Generalmente cuando un compañero (a) no cumple con lo acordado me molesta y lo saco del grupo		
29	A veces me gusta insultar a la gente que vienen de la sierra		
30	Cuando veo que una persona está haciendo un mal trabajo, generalmente se lo hago saber inmediatamente		
31	Cuando un amigo hace algo que me ofende mucho, prefiero disimular antes de hacerle saber lo herido que estoy		
32	Si tuviera un hermano o una hermana que le fuera mal en el instituto, le haría sentir inmediatamente que yo soy más inteligente		
33	Creo que una persona no debe tener prejuicios		
34	Generalmente respeto las opiniones que son contrarias a mis ideas		
35	Me resulta difícil reunirme con personas que no profesan mi religión		
36	Daría mi opinión aunque alguien a quien yo respeto dijera algo distinto		
37	Si fuera criticado injustamente por un amigo(a), rápidamente le expresaría mis sentimientos		
38	No gusta formar grupos de trabajo con persona de sexo opuesto		
39	Con frecuencia pongo apodos a mis compañeros que son de lento aprendizaje		
40	Generalmente defiendo mi opinión en una discusión		
41	No me agradan las personas que son de la sierra		
42	Trato de asegurarme de que la gente no se aproveche de mí		
	Dimensión 4: Trabajo en equipo		
43	Colaboro espontáneamente con mi grupo de trabajo		
44	Participo frecuentemente, en los trabajos que realizamos en grupo		
45	Defiendo a mi grupo en el trabajo que expone		
46	Acepto los errores que tuvimos al realizar el trabajo grupal		
47	Me siento responsable de lo que mi grupo hace o expone		
48	Busco planificar el trabajo de grupo para hacer bien los trabajos		
49	Nunca echo la culpa a los demás cuando se trabaja en grupo, sino analizo los errores cometidos		
50	Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo		
51	Sugiero alternativas de solución cuando se presentan algún problema grupal		
52	Siempre pido evaluar el trabajo grupal para mejorar o corregir errores		
53	Asumo sin incomodarme las tareas que mi grupo me designa al hacer un trabajo		
54	Estoy pendiente de que mi grupo cumpla oportunamente con el trabajo asignado		
55	Busco trabajar en grupo porque aprendo mejor y conozco mejor a mis compañeros		

56	Busco que el grupo siempre trabajen de acuerdo a un plan		
57	Me esfuerzo para que el trabajo en equipo salga bien		

Niveles y rangos del cuestionario relaciones interpersonales

Dimensiones	Baja	Media	Alta
Autocontrol	14 – 18	19 – 23	24 – 28
Empatía	13 – 17	18 – 22	23 - 26
Tolerancia	15 – 20	21 – 25	26 - 30
Trabajo en equipo	15 - 20	21 - 25	26 - 30
Relaciones interpersonales	57 - 78	79 - 98	99 - 114

	Ficha técnica Inventario del Clima Organizacional
Autor	Gloria Polo Vera (2011)
Procedencia	Peruana
Objetivo	Analizar los niveles del clima organizacional de una empresa
Descripción	El cuestionario conta de 40 ítems, respuestas Nunca=1, Rara vez=2, A veces=3, Regularmente=4, Casi siempre=5, Siempre= 6. Presenta las siguientes dimensiones: Autonomía (Ítems 01 al 06), Innovación (Ítems 07 al 14), Entusiasmo y apoyo (Ítems 15 al 22), Estilo de liderazgo (Ítems 23 al 28), Reconocimiento (Ítems 29 al 34), Recompensa (Ítems 35 al 40).
Validez	El índice de correlación ítem test entre las sub escalas de la prueba $r=0,84$; $p=0,000$ lo cual indica que la escala cuenta con validez de constructo
Confiabilidad	El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,72 lo cual señala un alto y significativo índice de consistencia interna, dicho índice es elevado dado que supera el valor del punto de corte que es de 0.70, índice aceptado estadísticamente como apropiado para escalas psicológicas.

Clima organizacional

N=Nunca=1

AV=A veces=3

CS= Casi siempre=5

RV= Rara vez=2

R=Regularmente=4

S=Siempre= 6

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6
	Dimensión 1: Autonomía						
1	En esta organización los trabajadores tienen libertad para actuar como creen mejor						
2	En esta organización, los trabajadores son estimulados para tomar sus propias decisiones						
3	Los jefes estimulan a sus trabajadores a confiar en sí mismos cuando surge un problema						
4	Los procedimientos de trabajo son determinados por los propios trabajadores						
5	Los padrones de desempeño de las tareas realizadas en el trabajo son determinados por los propios trabajadores						
6	Los directores no interfieren en las tareas que fueron determinadas a los trabajadores						
	Dimensión 2: Innovación						
7	En esta organización los trabajadores son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo.						
8	En esta organización, el exceso de trabajo y la falta de tiempo son barreras a la creatividad.						
9	Aquí se valora hacer las cosas de modo diferente						
10	Aquí siempre se está experimentando ideas nuevas y diferentes						
11	En esta organización, son utilizados los mismos métodos de trabajo durante mucho tiempo.						
12	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.						
13	En esta organización los trabajadores reciben apoyo y estímulo para tentar hacer algo nuevo.						
14	Las reglas excesivas y los detalles burocráticos dificultan la consideración de ideas nuevas y originales.						
	Dimensión 3: Entusiasmo y apoyo						
15	En esta organización, existe confianza entre los trabajadores						

16	Las relaciones interpersonales, en esta organización, son armoniosas, con predominancia de la cooperación y de la solidaridad entre los colegas de trabajo.						
17	En esta organización, generalmente, existe una buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo.						
18	La dirección exhibe una relación de apoyo.						
19	En esta organización generalmente, las opiniones son bien aceptadas por los miembros del grupo.						
20	Existe bastante desacuerdo entre las personas de esta organización.						
21	En esta organización, la filosofía de la dirección general enfatiza el factor humano, los sentimientos de las personas, etc.						
22	En esta organización se percibe que el sentimiento de amistad es valorado.						
	Dimensión 4: Estilo de liderazgo						
23	El comportamiento del gerente estimula los colaboradores a dividieren con él nuevas ideas para que puedan ser puestas en práctica.						
24	En esta organización, los colaboradores confían en la gerencia						
25	Las órdenes provenientes de la gerencia son arbitrarias						
26	La gerencia confía en el grupo de trabajo.						
27	La gerencia dispensa tratamiento igual para todos los que están bajo su control.						
28	Cuando la gerencia resuelve solucionar problemas de trabajo ella intenta captar las sugerencias de los miembros del equipo y hacer uso constructivo de ellas.						
	Dimensión 5: Reconocimiento						
29	Los trabajadores de esta organización reciben constantemente elogios por el trabajo bien hecho.						
30	En esta organización los trabajadores son informados respecto al aprovechamiento de sus sugerencias						
31	Esta organización proporciona a sus trabajadores el reconocimiento necesario para que sientan voluntad de progresar en el desempeño de su trabajo.						
32	La organización aprovecha adecuadamente las capacidades de sus trabajadores.						
33	Existe reconocimiento por parte de la gerencia en cuanto a los esfuerzos y realizaciones de los trabajadores						
34	Los trabajadores que más contribuyen para el éxito general de la organización son los más reconocidos por la gerencia						
	Dimensión 6: Recompensa						

35	En esta organización, existe sistema de promoción que favorece a los trabajadores que presentan los mejores desempeños a lograren niveles jerárquicos más elevados						
36	En esta organización, las personas son recompensadas a la medida que presentan mejores desempeños en su trabajo						
37	En esta organización, no existe recompensa por hace un bueno trabajo						
38	La política salarial de esta organización es adecuada, de tal forma que funciones semejantes son recompensadas de modo idéntico.						
39	La organización establece premiaciones para las sugerencias hechas e implantadas						
40	Comprada con el mercado de trabajo, la remuneración pagada por esta organización resulta adecuada.						

Niveles y rangos del cuestionario Clima organizacional

	Deficiente	Regular	Bueno
Autonomía	6 - 16	17 - 26	27 - 36
Innovación	8 - 21	22 - 35	36 - 48
Entusiasmo y apoyo	8 - 21	22 - 35	36 - 48
Estilo de liderazgo	6 - 16	17 - 26	27 - 36
Reconocimiento	6 - 16	17 - 26	27 - 36
Recompensa	6 - 16	17 - 26	27 - 36
Clima organizacional	40 - 111	112 - 179	180 - 240

		Unidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	APN Iquitos	1	2,0	2,0	2,0
	APN STA Rosa	1	2,0	2,0	4,0
	APN Nauta	1	2,0	2,0	6,0
	OSINFOR	1	2,0	2,0	8,0
	COFOPRI	2	4,0	4,0	12,0
	Asistente administrativo	1	2,0	2,0	14,0
	Pucayacu N° 1	2	4,0	4,0	18,0
	Iberia N° 3	1	2,0	2,0	20,0
	Iberia N° 4	4	8,0	8,0	28,0
	Palestina N° 5	2	4,0	4,0	32,0
	Palestina N° 6	1	2,0	2,0	34,0
	Santa Beatriz N° 11	2	4,0	4,0	38,0
	Samin Humala N° 8	1	2,0	2,0	40,0
	5 de Diciembre N° 9	2	4,0	4,0	44,0
	Ramos Castañeda N° 10	2	4,0	4,0	48,0
	Maravilla del mundo N° 7	1	2,0	2,0	50,0
	Pacaran N° 13	2	4,0	4,0	54,0
	Santa Clara N° 16	1	2,0	2,0	56,0
	Molino N° 18	1	2,0	2,0	58,0
	Nueva Creación N° 19	3	6,0	6,0	64,0
	Santa Clara N° 21	2	4,0	4,0	68,0
	San Pedro N° 22	1	2,0	2,0	70,0
	Santa Clara N° 23	4	8,0	8,0	78,0
	Derrama Magisterial N° 24	1	2,0	2,0	80,0
	Motorizado	5	10,0	10,0	90,0
	Supervisor	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	