



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional
Programa de Profundización en Procesos
Organizacionales

Relación entre calidad de relaciones interpersonales y
desempeño laboral en dos centros de trabajo de distinta
naturaleza operativa

Reporte de Investigación empírica

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Irema Gabriela García Barradas

Director: Mtra. Mirna Elizabeth Quezada

Vocal: Mtra. Mónica Aranda García

Secretario: Mtro. José Antonio Ortiz Vélez

Los Reyes Iztacala, Tlalnepantla, Estado de México, 05 Junio 2023





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Índice

| | |
|---|----|
| Introducción | 2 |
| Planteamiento Del Problema | 5 |
| Justificación | 12 |
| Pregunta De Investigación | 16 |
| Objetivos | 16 |
| Objetivo General: | 16 |
| Objetivos Específicos: | 16 |
| Marco Teórico | 17 |
| 1. Antecedentes | 17 |
| <i>1.1 El Hombre y su Relación con Otros Como Necesidad Biológica y Necesaria.</i> | 17 |
| <i>1.2 Relaciones Humanas en el trabajo</i> | 18 |
| 2. Relaciones Interpersonales | 19 |
| <i>2.1 Definición e Importancia en la Sociedad</i> | 19 |
| <i>2.2 Valor de las Relaciones Interpersonales Dentro del Bienestar Laboral</i> | 21 |
| <i>2.3 Evaluación de las Relaciones Interpersonales.</i> | 22 |
| 3. Desempeño laboral | 27 |
| <i>3.1 Definición, Importancia y Técnicas</i> | 27 |
| 4. Relaciones Interpersonales de la Mano con el Desempeño Laboral. | 30 |
| Método | 32 |
| Resultados | 38 |
| Discusión | 42 |
| Conclusiones | 46 |
| Referencias bibliográficas | 50 |
| Bibliografía | 56 |
| Anexos | 57 |

Introducción

El tema de las relaciones interpersonales ha sido investigado en muchos ámbitos a través de los años debido a que estas están dadas en cualquier contexto de la vida cotidiana de cualquier persona, el sustento teórico que aquí se desarrolla las aborda desde un aspecto biológico y como actividad necesaria para la sobrevivencia de los seres humanos, para luego centrarse en las mismas dadas al interior de las organizaciones. Partiendo desde el enfoque humanista con la teoría de las relaciones humanas dentro de las organizaciones, el psicólogo e investigador Elton Mayo explicita que los trabajadores además de ser seres económicos, también son seres sociales que poseen diversas particularidades que los impulsan a llevar a cabo acciones, en pro de conseguir sus metas (Sandoval, 2012), dicha teoría sirve de fundamento especial entre otros antecedentes que se revisarán en esta investigación, debido a que el autor gracias a sus investigaciones, descubre y enfatiza sobre el hecho de que las personas elevan su productividad cuando se perciben integrados por su entorno laboral o equipos de trabajo, dejando en claro cómo es que las relaciones dentro de este contexto pueden coadyuvar en los procesos organizacionales, como veremos a lo largo de este trabajo.

De igual manera, se brinda evidencia teórica sobre las afectaciones de la mala calidad de las relaciones dentro del trabajo por ejemplo, algunos autores que han abordado el tema consideran que éstas tienen incidencia sobre la salud de los empleados a nivel mental y orgánico, generando distintos niveles de estrés, entre otras afectaciones.

Hablando ya entonces del terreno laboral, la revisión de la literatura aporta un bagaje de investigaciones y hallazgos que ponen en manifiesto la importancia del tema, en los cuales se reitera que las buenas relaciones interpersonales contribuyen también en la satisfacción laboral, además de nutrir el desarrollo profesional/ personal de los trabajadores, sin embargo y siguiendo

esta misma línea, se habla un poco sobre el contexto organizacional actual con sus cambios sin precedentes que denotan una nula actividad en cuanto a gestión de dichas relaciones en el país, como por ejemplo algunas investigaciones en las que se ha reportado el abandono de un puesto, a causa de una mala relación con un superior y como es que a pesar de ello, se sigue sin atender este aspecto importante en las organizaciones.

Por otro lado, se aborda la evaluación del desempeño laboral como actividad imprescindible dentro de toda organización, que sirve como base para la toma de decisiones que impulsan a la acción, buscando una gestión del capital humano cada vez más eficiente y fructífera.

La pregunta que orienta este estudio entonces es, ¿Existe relación entre la calidad de relaciones interpersonales y el nivel de desempeño laboral en dos centros de trabajo de naturaleza operativa distinta? finalmente, para dar respuesta y con base en el sustento teórico es que se presenta la evaluación tanto de la calidad de las relaciones interpersonales, así como del nivel de desempeño de dos centros de trabajo con naturaleza operativa diferente, a través del proceso metodológico y con ayuda de dos instrumentos psicométricos que fueron debidamente analizados y estructurados o seleccionados, para obedecer al objetivo final, el cual busca una relación entre ambas variables; con lo anterior se busca fortalecer los argumentos teóricos sobre investigaciones similares que hayan buscado o establecido dicha relación

Finalmente se ha de mencionar que la escasa atención a este aspecto tan importante puede tener un efecto en muchos casos negativo y directo en los procesos y resultados de cualquier organización o institución, ya que la falta de conocimiento sobre las dinámicas que surgen dentro del espacio laboral, da lugar al mismo nivel de desconocimiento para poder manejar o solucionar un problema, es por ello que referente a los resultados obtenidos en esta investigación, pueda

pensarse en la practicidad futura para las empresas de este tipo o en su defecto se puedan generar otras investigaciones que respondan a otros centros con misma naturaleza operativa o diferentes, teniendo como respaldo este y otros trabajos.

Planteamiento Del Problema

Implicaciones Derivadas de las Malas Relaciones Interpersonales

Los seres humanos conforman el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización, ya que sin las acciones y participación que estos tienen dentro de la misma, resultaría imposible poder cumplir las metas, objetivos y demandas planteadas, de allí surge la importancia de que la calidad de las relaciones interpersonales que los individuos mantienen dentro de su entorno de trabajo, puedan luego contribuir en la calidad de servicios que ofrecen, es decir que lo anterior contribuya en la mejora del desempeño laboral por ejemplo, Paredes (2017) en su estudio establece que a través de la mejora de las relaciones interpersonales mediante estrategias de fortalecimiento de las mismas, es como se abona a la mejora del clima laboral y al mismo tiempo se eleva la calidad del servicio que se ofrece, por otro lado el estudio cuantitativo de Bonifacio y Delgado (2021), permite observar una clara relación entre ambas variables, además de que en él se concluye que, a mayor nivel de relaciones interpersonales habrá un mayor nivel en el desempeño laboral de los empleados, más adelante se desglosa información relevante sobre estos y otros estudios pertinentes que fundamentan la presente investigación.

En la actualidad vivimos rodeados de constantes y profundos cambios así como exigencias potenciales por parte de las empresas, lo que genera un enorme desafío para lograr que las personas construyan vínculos sólidos entre unos y otros ya que, dichos cambios han venido transformando los escenarios de trabajo en terrenos de competencia y enemistades dando origen a entornos en los que prima la desconfianza, falta de interés hacia la formación de grupos o equipos, así como afectaciones en el desempeño de los trabajadores (Arenas et al., 2010).

Al respecto Fernández (2012, citado en Torres, 2020) expresa que muchas de las empresas no parecen estar lo suficientemente conscientes y preocupados por la importancia del mejoramiento de las relaciones interpersonales al interior de las mismas, incluso consideran que no es una inversión relevante que atender, al no hacerlo ignoran el poder de adaptación, innovación y bienestar que podrían experimentar los trabajadores y que finalmente se vería reflejado en su satisfacción, desempeño y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Ahora bien, según Torres (2020), se ha explorado sobre el hecho de que sostener relaciones interpersonales sanas en el trabajo, es algo esencial para la satisfacción de los trabajadores y sobre todo para nutrir su desarrollo profesional y personal, además de ello, se sugiere también que estas deban no solo ser atendidas, si no también evaluadas y vigiladas, ya que de no hacerlo se estaría ignorando un posible factor que esté generando ausentismos, quejas y conflictos al interior de la empresa, es decir que se estaría hablando de un riesgo importante en la productividad, bien sea por la falta del recurso humano en determinados momentos o por la apatía/negligencia que estos demuestren a la hora de desarrollar sus actividades laborales (Coronado 2005, citado en Torres, 2020). Desde luego y sobre estos párrafos, se puede reflexionar sobre la posibilidad de que lo concerniente a las malas relaciones interpersonales, esté determinando en algunos momentos problemas de inasistencia del personal o disminución del rendimiento, entre otros conflictos de convivencia dentro de la organización.

A Nivel Internacional

Actualmente a nuestro alrededor hemos presenciado todo tipo de problemas entre las personas, estos incluyen poca tolerancia, discrepancias y tensiones, lo que deja en evidencia como decíamos en párrafos anteriores, retos muy grandes para lograr establecer ambientes con

buena comunicación, mayor comprensión, empatía y conformación de vínculos; ahora bien, estos mismos problemas dentro del contexto laboral, exigen de manera apremiante desarrollar la capacidad para poder gestionar eficientemente las relaciones dadas al interior ya que, se debe reconocer que si los trabajadores aprenden a trabajar de formas unidas, colaborativas, brindando apoyo mutuo y en general maneras de relacionarse sanamente, es posible que con ello aprendan a responder positivamente en busca del bien común en sus espacios de trabajo. En un estudio realizado en Perú por ejemplo, se reportó la detección de algunos fenómenos suscitados en una empresa que incluían división de los grupos, mala gestión y manejo de los conflictos, nula comunicación asertiva, problemas de autoestima y empatía entre empleados; reflejando la gran falta de atención hacia este aspecto de las relaciones y como esto origina afectaciones directas en las dinámicas de la empresa y sobre todo en el desempeño laboral, el autor señala dentro de su reflexión, que cuando no se interviene en estas condiciones se cae en un grave y gran error, que afecta en primer momento el rendimiento y luego la productividad con todo lo que eso implica, siendo esto último fundamental para la empresa, en esta misma línea se menciona que muchos de los trastornos mentales funcionales tales como la neurosis o la depresión, dependen en buena medida de las problemáticas derivadas de las relaciones interpersonales (Santos, 2016). Entonces, la mala calidad de estas dentro del contexto laboral se constituye como una gran amenaza a la salud de los trabajadores, lo que consecuentemente repercute en su desempeño laboral y termina por desequilibrar la dinámica de trabajo.

Por su parte Díaz (2018), aborda el tema de las malas relaciones interpersonales, considerando que éstas podrían afectar la salud de los empleados tanto a nivel mental como orgánico, generando ciertos niveles de estrés debido a que estos no perciben o no mantienen

relaciones sanas y óptimas con sus compañeros, dando como resultado la ausencia de respaldo entre unos y otros, lo cual también incluye a jefes y directivos.

Es importante pensar en el tipo de ambiente que se deriva de la mala calidad de las relaciones interpersonales dentro de las empresas, ya que las organizaciones actuales exigen cada vez más el desarrollo y dominio de competencias y habilidades no solo de tipo intelectual y motriz, si no también sociales y emocionales (Martínez, 2017).

A Nivel Nacional

El estudio de Díaz et al. (2014) realizado en Coahuila, México, proporciona a través de la encuesta de Relaciones en el trabajo que, de una muestra de 2000 participantes, el 56% dijo que abandonaría su puesto por motivo de una mala relación con sus superiores o jefes directos. En ello se ve reflejada la considerable influencia que tienen las relaciones interpersonales sobre su nivel de satisfacción hacia su trabajo y las decisiones que toman sobre ello, sin olvidar que para la empresa esto genera un costo importante, haciendo referencia a las nuevas contrataciones que deben hacer para cubrir esos puestos o por otro lado la rotación de personal como segunda opción para resolver más urgentemente dicho problema.

Así mismo, Oliver Sacks (1973, citado en Ramírez-Wong, 2019) describe la misma influencia que llega a tener este factor de relaciones interpersonales cuando estas son positivas en la vida de los trabajadores, nos explica que el mantenimiento de buenas relaciones producen un ambiente más armónico, permitiendo realizar trabajos colaborativos muy efectivos y con mejores resultados; por el contrario relaciones interpersonales de mala calidad o pobres y descuidadas, afectan el rendimiento de estos de manera negativa, que se observan después en sus actitudes

apáticas frente a otros compañeros y que crean una sensación de insatisfacción laboral primero individual y luego global.

Además, es importante mencionar que preocupantemente muchas empresas en México no se han dispuesto a prestar la suficiente atención a este fenómeno de, como ya vimos influencia considerable en el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, es así como han dado por hecho que la inversión para atender este tipo de condiciones es una pérdida de tiempo y dinero, en este sentido, aún se continua sobre la idea de que los empleados deben de cumplir con los objetivos establecidos por sus jefes, sin importar cual sea su situación personal o si existe algún problema dentro de su area de trabajo que implique este aspecto (Ramírez-Wong, 2019).

Continuando con esta sección, Hernández (2016) explica que según datos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) durante el 2016 y a diferencia del año anterior, casi 760 000 trabajadores dejaron sus empleos, mayormente por causa de salario insuficiente y la presencia de estrés, además de que cuando se reportaban motivos de rotación las personas opinaban que las relaciones laborales se habían deteriorado, en ello se deduce que también pudo haber sido un factor importante a la hora de decidir abandonar sus puestos.

Por su parte, Apiquian (2007, citado en Dávila, 2017) señala que relaciones interpersonales cultivadas desde la desconfianza y que tienden a ser destructivas, suelen ser motivo de la generación de altos niveles de tensión en la empresa, resultando en conflictos entre las personas, problemáticas de salud y por ende un escenario desfavorable para la organización en general.

Finalmente es que podemos dar cuenta de que estas variables han sido de interés desde hace ya algunos años sin embargo, muchas empresas e instituciones en la actualidad siguen sin tomar mayor seriedad al problema, en este sentido la presente investigación pretende realizar un

análisis del comportamiento de dichas variables en dos escenarios distintos de trabajo, una organización pública del sector educativo y una organización privada dedicada a la mercadotecnia. En el primer escenario dirigido a la docencia se esperaría que no hubiera resultados significativos de impacto o al menos no directo, de las relaciones interpersonales sobre el desempeño laboral, debido a que la docencia se caracteriza por ser una profesión individualista, tal y como lo menciona Luna (2022) en su artículo sobre ética docente, en el que se parte del punto de vista de que la vida capitalista neoliberal no es más que un terreno de competencia que tiene lugar en todo el mercado económico, sobre el cual el ámbito educativo y para ser más específicos la formación docente, se ve inmersa, dejando claro que el ejercicio que estos imparten generalmente es realizado de manera unipersonal al mismo tiempo que es influenciado por intereses particulares de cada persona, por otro lado el segundo escenario podría reflejar de manera más notable la existencia de relación, ya que este segundo tipo de trabajo requiere que los trabajadores se encuentren en constante comunicación y realicen algunas de sus actividades en coordinación y colaboración.

En segundo lugar, se espera no solo que este contraste de resultados entre un escenario y otro permita llegar a un análisis más profundo sobre la relación que puede existir en cada uno de ellos, si no también fortalecer los argumentos científicos antes expuestos que explican el importante papel que juegan las relaciones interpersonales en el desempeño laboral. Considero que si bien las entidades, corporaciones, organizaciones, cadenas e instituciones más grandes deberían tomar en cuenta y accionar sobre este aspecto importante dentro de su dinámica organizacional, es igual de importante que esto se dé en otras empresas e instituciones independientemente de su giro o tamaño. La renuencia para prestar atención a este problema puede impactar directamente en los procesos y resultados que tienen las empresas es decir, el

hecho de no prestar atención a las interacciones que mantienen los empleados de una organización supone un desconocimiento para el manejo no solo del factor humano, si no de los demás recursos que sostienen a la empresa/institución . Se espera por último que los resultados obtenidos en la presente investigación empírica sean útiles para las empresas ya sea de la misma naturaleza operativa u otras, además de para otros psicólogos interesados en el tema.

Justificación

Si bien dentro de todo contexto social los seres humanos establecen relaciones, lazos y cierto nivel de convivencia con otros individuos, en el presente documento se aborda el ámbito laboral como uno de los lugares en el que las personas pasan la mayor parte de su tiempo en compañía de otros, iguales y superiores en cuanto a puestos, quienes se convierten en una especie de segunda familia para ellos; en consecuencia, la calidad de dichas relaciones, positiva o negativa, impacta en los comportamientos de cada uno, así como en su nivel de satisfacción personal y laboral (Ramírez-Wong, 2019).

Morin (1999, citado en Santos, 2016) menciona que las relaciones interpersonales en el ámbito laboral últimamente se han visto amenazadas por la competitividad y los intereses cada vez más grandes de cada persona, creando ambientes no tan sanos en donde ya no se observa mucho la cooperación. En este sentido es necesario reflexionar sobre lo que implica conformar relaciones sanas, ya que además de requerir un tiempo considerable para poder establecerlas, también se debe tomar en cuenta que cada persona vive constantemente influenciada por el contexto que la rodea, así como sus creencias y opiniones personales del mundo, determinando así, las formas y estilos para interactuar con otros iguales o superiores dentro del lugar laboral; sobre esto, Tan y Lim (2004, citados en Arenas et al., 2010) aluden que el elemento más importante para que no solo se dé una relación interpersonal sana dentro de cualquier contexto si no también se consolide y perdure es la confianza.

Por su parte Ferres et al. (2004, citados en Ramírez-Wong, 2019) mencionan que los trabajadores prefieren colaborar con personas que perciben como afines e iguales a ellos y con los que al mismo tiempo se sienten correspondidos, dando origen a relaciones efectivas y agradables.

En esta misma línea, Salazar (2018) acentúa que cuando se crean buenas relaciones entre operarios y superiores se crea a la par un ambiente equitativo para todos, en el cual estos responden mejor no solo frente a sus aspiraciones y metas personales si no también hacia las organizacionales; dándose por entendido que cuando las personas logran establecer dichos vínculos fuertes y positivos en su lugar de trabajo, no solamente satisfacen su propia necesidad básica de socialización, sino que también experimentan sentimientos de motivación y cooperación para con otros. Finalmente, este mismo autor señala que dentro de la diversidad de relaciones interpersonales que existen, se puede encontrar que todas son fruto del intercambio constante de experiencias, opiniones y conocimientos, dados a trabes de la buena comunicación, misma que puede ser uno de los elementos más importantes para entretejer y salvar las relaciones sanas, desde luego esto dentro del centro laboral se ve reforzado o acompañado por sentimientos de integración, valoración, confianza, respeto e influencia de los otros.

Por tanto, podemos dar cuenta de que las interacciones entre personas que tienen puntos de vista e ideas, así como percepciones, creencias e ideologías distintas, son las mismas que pueden afectar para bien o para mal el desempeño laboral (Hanco et al., 2021). A través de los estudios mencionados antes, damos cuenta de que una mala calidad en las relaciones interpersonales o por otro lado la falta de estas dentro del trabajo, puede llegar a impactar de manera negativa no solo en su rendimiento, también en su salud.

Es así como se ha venido reconociendo poco a poco que las relaciones que mantienen los trabajadores con sus compañeros, directivos y jefes, desempeñan un papel muy importante en las conexiones psicológicas que los empleados tienen hacia con su trabajo, pudiendo ser percibidas por los mismos como recursos de utilidad o cargas, es decir que afectan para que los trabajadores

realicen sus actividades en la medida de lo posible correcta, eficiente y satisfactoriamente o no (Leiter et al., 2011).

Es imprescindible poder analizar detenidamente la medida en que las relaciones que construimos pueden llegar a afectar el rendimiento de los empleados, posteriormente se debe reconocer dicha importancia o peso que tienen, para poder otorgar un interés mayor, ya que ello podría garantizar el éxito de las metas de cualquier organización. Por otro lado, no atender este conflicto como ya se ha mencionado a lo largo de estos párrafos, podría ocasionar con el tiempo una alta insatisfacción laboral, el deterioro de las relaciones en el trabajo, así como actitudes negativas (desgano, apatía, poco compromiso, etc.); el comprometimiento de la salud de los empleados por estrés, neurosis, depresión, distracciones durante las jornadas que desencadenen accidentes o lesiones, finalmente terminarían por desequilibrar la dinámica de la empresa (Ramírez-Wong, 2019). Tal y como lo mencionan Arce y Pérez (2020), cuando los empleados experimentan a su alrededor condiciones laborales favorables, resultado del cuidado en sus relaciones interpersonales y comunicación eficiente, se contribuye a magnificar su productividad y al mismo tiempo se afianza el hecho de que su estadía sea permanente.

En concordancia con lo que se menciona, es necesario resaltar que cada individuo trabaja, no solo para satisfacer sus necesidades económicas, sino para al mismo tiempo buscar desarrollarse personal y profesionalmente. Establecer un entorno laboral de condiciones óptimas, implica trabajar en las condiciones que van desde el ambiente físico, hasta aspectos que orienten el fortalecimiento de las relaciones que se crean allí, la salud emocional y el clima organizacional (Bustamante et al., 2015 citados en Rivera et al., 2018).

A través de la revisión de las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral, es que se pretende aportar conocimientos sobre estas, de manera que se analice la relación que

tienen una y otra con la ayuda de dos instrumentos; uno de relaciones interpersonales y otro de desempeño laboral, que serán aplicados a dos grupos de trabajadores distintos, al grupo de docentes de una organización pública del sector educativo y a un grupo de trabajadores de una organización privada dedicada a la mercadotecnia promocional, de esta manera se reunirá la información necesaria que posteriormente será analizada, contrastada e integrada como marco de referencia para poder pensar en el desarrollo de futuras estrategias para la mejora de dichas relaciones. Aquí cabe mencionar que, la mayoría si no es que todos los trabajos e investigaciones revisadas para la conformación de este manuscrito no realizan una comparación, si no que fueron centrados solo en un escenario de trabajo, derivando de ello recomendaciones sujetas exclusivamente a dicho centro; entonces la comparación que se pretende hacer en este trabajo permitirá identificar las semejanzas, similitudes o por otro lado diferencias en cuanto a relación que tiene en cada uno, brindando un panorama más amplio del fenómeno. A sí mismo, con los resultados de este proyecto se busca beneficiar a través de la concientización de las empresas y/o negocios de cualquier giro y tamaño en nuestro país que estén presentando dificultades en la gestión del recurso humano, de manera que se pueda tener en cuenta la diversidad de dinámicas que existen en los centros de trabajo y con ello establecer líneas de acción adecuadas para cada uno, si bien se puede partir de teorías conocidas sobre las relaciones interpersonales como la de Elton Mayo sobre la cual se hablará más adelante, para establecer dichas líneas de acción, es necesario conocer los aspectos actuales que tiene cada empresa, institución o centro, en el momento presente para poder proceder más acertadamente.

Pregunta De Investigación

¿Existe relación entre la calidad de relaciones interpersonales y el nivel de desempeño laboral en dos centros de trabajo de naturaleza operativa distinta?

Objetivos

Objetivo General:

Analizar y contrastar la relación entre calidad de las relaciones interpersonales y nivel de desempeño laboral en dos centros de trabajo de naturaleza operativa distinta, a través de la investigación empírica y aplicación de dos instrumentos, insertándose en el marco de referencia informativo, para la creación de futuras estrategias de mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Objetivos Específicos:

- Identificar la calidad actual de relaciones interpersonales que tiene el grupo de docentes de la escuela primaria y el grupo de trabajadores de la agencia de mercadotecnia promocional a través de un instrumento psicométrico.
- Identificar el nivel de desempeño laboral actual que tiene el grupo de docentes de la escuela primaria y el grupo de trabajadores de la agencia de mercadotecnia promocional a través de un instrumento psicométrico.
- Realizar una correlación y contrastar los resultados de ambos centros de trabajo, con el objetivo de insertarse como marco de referencia informativo para la creación de futuras estrategias de mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Marco Teórico

1. Antecedentes

1.1 El Hombre y su Relación con Otros Como Necesidad Biológica y Necesaria.

A través de la evolución humana, los cambios del entorno y la incorporación de diversos sistemas tecnológicos que actualmente nos rodean, es que surge un aumento de complejidad para poder entender a la sociedad; la mayoría de las cosas que aprendemos en nuestro desarrollo humano surge de las interacciones que tenemos constantemente con otros, como consecuencia de todos estos cambios evolutivos y del entorno, surge la capacidad para establecer relaciones interpersonales con el fin de poder crear una comunicación eficiente y sofisticada en todos los ámbitos/escenarios, construyendo confianza dentro de la sociedad. (Gámez y Marrero, 2005).

Algunos psicólogos del desarrollo han detectado a través de sus estudios, como es que desde que nacemos nos encontramos dotados de una complejidad de habilidades comunicativas (Bateson 1979; Perinat 1993 Trevarthen 1982, citados en Gámez y Marrero, 2005). Por ejemplo, alrededor de los dos meses de edad, se observa una capacidad singular de recepción cuando una madre muestra afecto a su bebé; las expresiones de este como sonrisas, miradas, balbuceos, etc. no se dan solo por casualidad, sino que son consecuencia y respuesta de lo anterior, con esto se deduce que, desde las primeras etapas, el hombre cuenta con un mecanismo particular para comunicarse con los otros, ahora bien, con esta información es que se reconoce la facultad connatural que poseemos para relacionarnos con otros ya que esta, surge desde que nacemos como un sistema de adaptación biológica necesaria para la supervivencia, aunado a ello, es que los psicólogos del desarrollo han reunido información que deja claro el hecho de que, al nacer, poseemos un conocimiento natural del prójimo con el cual necesitamos comunicarnos (Gámez y Marrero, 2005). Resulta importante rescatar esto último ya que, se habla de la capacidad de

establecer relaciones y vínculos con otros desde que nacemos, como una necesidad de adaptación y que surge de manera natural e instintiva que continuamos desarrollando a lo largo de nuestras vidas.

1.2 Relaciones Humanas en el trabajo

Siguiendo esta línea y centrando el tema que nos ocupa hacia el ámbito laboral, George Elton Mayo desde el enfoque humanista se especializa en lo que llama la teoría de las relaciones humanas dentro de las organizaciones, la cual refiere que los trabajadores no son solo organismos económicos, sino seres sociales con un bagaje de necesidades, emociones, sentimientos, miedos y deseos particulares, mismos que impulsan a la acción para tratar de cumplir sus metas (Sandoval, 2012). Elton Mayo, psicólogo e investigador industrial a través de sus investigaciones en las empresas, descubrió que los trabajadores de una organización aumentaban su productividad cuando se sentían integrados por otros; lo que dio lugar a una visión del trabajo como actividad condicionada por estándares y patrones sociales (Torres Cabrera, 2017). Entonces, si partimos del supuesto de que dichas relaciones son vitales y necesarias en la vida del hombre, entonces surge una obligación de reconocer la importancia o el impacto que ello pueda generar sobre el desempeño laboral; es necesario recordar y tener presente que los trabajadores no son máquinas o robots si no personas capaces de interactuar con los demás y con necesidades de reconocimiento y/o apoyo en un lugar donde pasan gran parte de su tiempo, como lo es el centro de trabajo.

Al respecto, Montoya (2006) rescata la premisa sobre la que se basa dicha teoría de relaciones, misma que trata sobre la adecuación y establecimiento de condiciones para que las personas se adapten en la mejor medida posible a su trabajo y viceversa; reconociendo con ello la

importancia y la influencia de los aspectos psicológicos y sociales en el nivel de rendimiento de los trabajadores.

Sobre esta misma línea Hernández (2011), afirma que difícilmente una persona podría vivir sin ser parte de un grupo, porque las personas se desarrollan como resultado de sus relaciones dentro de las empresas, además menciona que todos dentro de esta comparten fines comunes, que hacen referencia a los objetivos de la empresa. En este sentido se puede pensar que mucha de la comunicación que mantienen las personas, es sobre los objetivos que persiguen como trabajadores para la empresa, pero también pueden llegar a compartir objetivos personales como por ejemplo con respecto a su crecimiento profesional y algunas cosas de sus vidas personales, lo que refuerza los vínculos que crean entre unos y otros.

2. Relaciones Interpersonales

2.1 Definición e Importancia en la Sociedad

Como ya hemos mencionado el ser humano por naturaleza necesita relacionarse, comunicarse y convivir con otros, dando origen a la relación interpersonal. Según Cornejo y Tapia (2011), se trata de un constante intercambio e interacción recíproco entre dos o más personas; el contexto puede ser cualquiera, sin embargo, para fines de esta investigación nos estamos centrando en dichas relaciones conformadas dentro del contexto laboral.

Angulo García y Rodríguez Huilla (2021) por su parte, mencionan que las relaciones interpersonales están dadas por el intercambio recíproco entre uno o varios individuos, siendo el lenguaje el elemento fundamental de ello, a su vez se ha de mencionar que este último implica según Yule (2007), un sistema complejo que utilizamos los seres humanos para comunicarnos dentro de todo contexto generalmente con una intención específica, haciendo referencia entonces a la capacidad que tenemos los humanos (emisores) para expresarnos a través de la conformación

de las palabras y que esta expresión termine por transmitir un mensaje particular a los otros (receptores), además al hablar de un sistema hablamos de un conjunto de, en este caso expresiones que nos ayudan a conocer a otros y relacionarnos.

Santos (2016) resalta en su explicación sobre las relaciones interpersonales, que dentro de la gama de interacciones, se encuentran también los conflictos, la cooperación y la conformación de grupos y añade que generalmente las relaciones interpersonales se basan sobre una jerarquía, lo que permite la conformación de tipos de sociedades con normas y reglas singulares, lo que quiere decir que la manera de conducirnos o como elegimos actuar con unos y otros está dada a través de nuestra percepción sobre ellos y su posición en la sociedad, en este caso la empresa, sin embargo, es importante que dichas relaciones se basen en el respeto de todos los que nos rodean, es así que resulta importante que las relaciones interpersonales sean procuradas en este ámbito; ignorar esta parte, comprometería el rendimiento de los trabajadores y con ello el éxito organizacional.

De esta manera vemos implícito en los párrafos anteriores, la importancia que tiene poder establecer relaciones interpersonales y desde luego que estas deban ser orientadas, impulsadas, motivadas y reguladas en el centro de trabajo. Finalmente, Pardo (2022) añade que los grandes cambios y la evolución tecnológica de este tiempo, implica a su vez cambios en los modos de interactuar con las personas, un ejemplo de ello es abordado por Cornejo y Tapia (2011), con el surgimiento de las redes sociales se han generado cambios en la forma de relacionarse lo que implica nuevas formas de interacción y transmisión de mensajes como por ejemplo a través del texto, figuras, fotos, videos y sonidos dados de manera inmediata, en diferentes partes del mundo, con ello además se habla de diversos espacios y canales para poder transmitir información que vienen dados por los aparatos tecnológicos, que si bien han ido integrándose en

nuestras vidas de manera muy acelerada, pueden tener consecuencias en lo que respecta a la subjetividad de la vida de cada persona y sus interpretaciones del mundo que lo rodea.

2.2 Valor de las Relaciones Interpersonales Dentro del Bienestar Laboral

El establecimiento y cuidado de las buenas relaciones dentro de las empresas favorece la configuración de un ambiente de autonomía, en el cual las personas pueden potencializar sus capacidades, desarrollándose de manera integral y esto desde luego es un gran beneficio para la productividad de la empresa, en este sentido, las relaciones interpersonales son sumamente importantes en el logro de metas empresariales (Paredes, 2017).

Como ya se ha mencionado en párrafos anteriores el llevarnos bien y poder trabajar armoniosamente con otros es una de las aptitudes más solicitadas en las empresas hoy día, ya que durante mucho tiempo hemos vivido en una sociedad en la que proliferan los malentendidos y muy poca tolerancia con el prójimo, esto nos lleva a reflexionar sobre el hecho de que desde hace ya mucho tiempo se ha abordado el tema sobre la productividad en sí misma, en vez de sobre quienes la hacen posible (Martínez, 2017).

Ahora bien, partiendo de la definición de bienestar laboral dada por Aguilar, Cruz y Jiménez (2007), como un proceso de construcción colaborativa de las condiciones que favorecen el desarrollo del trabajador, ayudando a aumentar tanto sus niveles de satisfacción como su eficiencia en las actividades propiamente laborales, es que se piensa en la importancia del cuidado de la calidad de las relaciones interpersonales dentro de las empresas como uno de los aspectos más importantes, que luego pueda verse reflejado en la reducción de conflictos, así como en el apoyo social sólido entre empleados, favoreciendo los resultados en el servicio que ofrecen.

Así mismo, Angulo García y Rodríguez Huilla, (2021) mencionan en su reflexión que, las sanas relaciones con todos los compañeros de trabajo incluyendo a jefes y directivos trae consigo un buen desempeño, haciendo que los trabajadores no solo sean más cooperativos, sino que realicen sus tareas con agilidad y comodidad, incluso dejando a un lado el estrés que generan las propias tareas en sí, debido a que las realizan con suficiente motivación; por el contrario relaciones insanas, pobres y de mala calidad, pueden generar insatisfacción laboral y desmotivación; lo mismo pasa con el clima laboral, las interacciones sanas con otros generan un ambiente tranquilo y cooperativo. En este sentido estos autores enfatizan que una empresa que toma en cuenta estos aspectos puede llegar a diferenciarse y sobreponerse ante otras, por la capacidad que puede ejercer y demostrar su capital humano.

Finalmente, afianzando esta idea, Moreno y Perez (2018) añaden que cuando las relaciones interpersonales son estables y fuertes, se ven reflejadas de forma positiva al interior de la organización, asegurando la buena calidad en los servicios que ofrecen y en el bienestar que experimentan los empleados en su trabajo. Desde luego, esto no significa que las relaciones interpersonales por sí solas, sean lo único que influye en el rendimiento laboral de los empleados, en cambio si debe mencionarse que supone un factor de mucha relevancia para ello, como se ha venido evidenciando a través de este documento basado en diversos estudios. Dado lo anterior, el bienestar laboral supondría que las actividades fueran realizadas de manera eficiente viéndose reflejado por último en el éxito de las empresas.

2.3 Evaluación de las Relaciones Interpersonales.

Ahora bien, con respecto a cómo es que podemos evaluar la clase o nivel de relaciones interpersonales, necesitamos en primer lugar distinguir los componentes que participan en la conformación de estas, para consecuentemente establecer directrices que denoten la calidad

actual en la que se mantienen dentro de, en este caso una organización pública del sector educativo y de una organización privada respectivamente, en primer lugar se presenta la siguiente tabla que enlista dichos elementos rescatados de la literatura.

Tabla 1

Componentes que conforman a las relaciones interpersonales.

| Componente | Autor |
|--|---|
| Conformación de grupos | Santos (2016). |
| Afinidad/correspondencia | Ramírez-Wong (2019). |
| Confianza | Arenas et al. (2010); Salazar (2018); Gámez y Marrero (2005). |
| Sentimientos de integración, apoyo y reconocimiento | Salazar (2018); Torres Cabrera (2017); Paredes (2017); Bonifacio y Delgado (2021). |
| Respeto mutuo | Salazar (2018). |
| Influencia | Salazar (2018); Santos (2016); Bonifacio y Delgado (2021); Arenas et al. (2010). |
| Empatía/Afecto | Salazar (2018); Chuctaya y Mendoza, (2020); Bonifacio y Delgado (2021); Santos (2016); Monge Di Natale (2017). |
| Comunicación | Salazar (2018); Angulo García y Rodríguez Huilla (2021); Gámez y Marrero (2005); Santos (2016); Monge Di Natale (2017). |
| Control y manejo de conflictos | Santos (2016); Salazar (2018); Monge Di Natale (2017). |
| Interacciones constantes y recíprocas | Salazar (2018); Angulo García y Rodríguez Huilla (2021); Santos (2016); Hanco et al. (2021). |
| Colaboración/Cooperación/Trabajo en equipo | Santos (2016); Gámez y Marrero (2005); Chuctaya y Mendoza (2020); Monge Di Natale (2017). |
| Aspectos psicológicos y sociales | Montoya (2006). |

Con base en esta recuperación de los elementos que conforman a las relaciones interpersonales, se procedió a realizar un análisis de instrumentos pertinentes para esta investigación. A continuación una tabla con la información sintetizada.

Tabla 2

Análisis de revisión de Instrumentos de Relaciones Interpersonales.

| Nombre del Instrumento | Autor, Año | Constructo que evalúa | Factores o dimensiones del constructo |
|---|---|---------------------------------------|--|
| Encuesta/Cuestionario de relaciones interpersonales | Miguel Cisneros Castillo, Versión original (2018). Versión adaptada de Chuctaya Paccotacya Jackeline y Yana Mendoza, Ana Cecilia (2020). | Niveles de relaciones interpersonales | Autocontrol Empatia Tolerancia Trabajo en equipo |
| Cuestionario de relaciones interpersonales | Bonifacio, Kathy Lizzet - Delgado Santos, Helen Scheyla, (2021). | Relaciones Interpersonales | Inclusión: Sentimientos de aceptación, capacidad de integración y comunicación. Control: Influencia en el equipo y liderazgo. Afecto: Respeto e interacción. |
| Encuesta sobre relaciones interpersonales | Gloria Marleny Santos Reyes (2016) | Relaciones Interpersonales | Manejo y solución de conflictos. Empatia. Autoestima. Comunicación asertiva. |
| Cuestionario de relaciones interpersonales | Sandra Jessica Salazar Zumaeta (2018) | Relaciones interpersonales | Inclusión: Aceptación, integración y comunicación. Control: Influencia y progresos. Afecto: Respeto y estimación. |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Cuestionario de calidad de relaciones interpersonales | Jessica del Carmen MONGE DI NATALE (2017) | Calidad de las relaciones interpersonales | Asertividad. Empatía. Colaboración. Manejo de relaciones sociales. Solución de problemas. Comunicación. |
| Escala de Satisfacción en las Relaciones Interpersonales en el Trabajo (SRIT). | Versión adaptada de Rodrigo Yáñez Gallardo, Mallén Arenas Carmona y Miguel Ripoll Novales (2010), como resultado de 2 investigaciones: Relaciones interpersonales de confianza entre profesores universitarios (Yáñez, 2006) y; Relación entre enfermeras y sus jefaturas (Yáñez et al., 2009). | Percepción de satisfacción con las relaciones interpersonales | Percepción de satisfacción con las relaciones interpersonales con la jefatura y; Percepción de satisfacción con las relaciones interpersonales con los pares en el trabajo. |

El cuestionario de relaciones interpersonales en su versión adaptada por Chuctaya y Mendoza (2020), contempla cuatro dimensiones del constructo que son autocontrol, empatía, tolerancia y trabajo en equipo y esta conformado por 56 ítems, sin embargo, sus opciones de respuesta se limitan en afirmativo y negativo. Por otro lado, el cuestionario de Bonifacio y Delgado (2021) contempla tres dimensiones que son inclusión control y afecto, conformándose por solo 12 ítems con opciones de respuesta por rangos, que van desde totalmente de acuerdo con totalmente en desacuerdo. La encuesta de Santos (2016) por su parte, evalúa aspectos

relacionados con las relaciones interpersonales por ejemplo, solución de conflictos, empatía, autoestima y comunicación asertiva, se conforma por 20 ítems con opciones de respuesta de casi siempre, a veces y casi nunca. A sí mismo, Monje Di Natale (2017) en su cuestionario de relaciones interpersonales evalúa aspectos como la asertividad, empatía, colaboración, manejo de relaciones sociales, solución de problemas y comunicación, se conforma por 25 ítems con las mismas opciones de respuesta que el instrumento anterior, continuando con el instrumento de Arenas Ripoll y Yáñez 2010, éste contempla en sus 13 ítems, de manera general la percepción de satisfacción que tienen los empleados de sus relaciones interpersonales con la jefatura así como con los pares en el trabajo.

Finalmente, el cuestionario de Salazar (2018) retoma las dimensiones de inclusión (aceptación, integración, comunicación); control (influencia, progreso) y afecto (respeto, estimación) desglosados en 20 ítems, con indicadores que van desde siempre a nunca. Cabe mencionar que todos estos instrumentos han sido validados y responden a los objetivos de investigación de cada estudio para el que fueron diseñados.

3. Desempeño laboral

3.1 Definición, Importancia y Técnicas

El desempeño laboral es definido como la eficiencia y eficacia que evidencia el empleado cuando realiza sus actividades laborales, siendo esta muy importante para la organización porque es lo que la lleva a situarse como competitiva (Chiavenato, 2011). A este respecto es que el desempeño laboral, se fundamenta en la ejecución de acciones de los empleados en su puesto, que por ende se pueden observar y medirse en función de los que aportan a la empresa (Aamodt, 2010). Dichos comportamientos de los empleados en su trabajo son imprescindibles para llegar a cumplir las metas que se fija la empresa (Bautista et al., 2020).

Robbins y Judge (2013), expresan que comúnmente las empresas evaluaban estas ejecuciones de los trabajadores de forma que se describía el puesto y funciones, no obstante las actuales organizaciones que se preocupan mayormente por el servicio que brindan, suelen reconocer que necesitan obtener la mayor información posible del desempeño y los factores que lo rodean para poder tomar decisiones, lo cual es la finalidad principal.

A este respecto es que, la evaluación del desempeño como actividad necesaria para partir hacia la toma de decisiones, se constituye como una práctica en la que se consigue apreciar, cualificar y cuantificar, el nivel del desempeño de cada uno de los trabajadores en su puesto (Dessler y Varela, 2011).

Acerca de cómo es que se realiza este proceso tan importante, cabe mencionar en primer lugar que, la empresa debe contar con un sistema formal y sistemático, que permita contribuir y nutrir otras actividades como el reclutamiento y los diagnósticos de necesidades de capacitación, por lo cual dicho sistema debe contar con elementos y parámetros que se encuentren apegados

exclusiva y directamente a las actividades de cada puesto que se desea evaluar, teniendo por ende, niveles, estándares y/o grados de medición (Werther y Davis, 2008).

Chiavenato (2011), nos refiere que dependiendo de las políticas procedimentales y dinámica que adopta cada empresa, es que se establece sobre quien o quienes recae la responsabilidad de cualificar dichas evaluaciones por ejemplo, puede ser totalmente asumida por los directivos y grupo gerencial, por el propio empleado o ambos en conjunto, desde luego dirigidos por el departamento matriz de Recursos Humanos; ahora bien, acerca de cómo es que se lleva a cabo propiamente dicha acción, es que existen algunos métodos tradicionales, creados a partir de la necesidad de evaluación de grandes grupos de empleados en distintas áreas, de entre ellos destacan algunos mencionados por Chiavenato (2011), que se describen a continuación y que son frecuentemente adaptados y utilizados por diversas empresas:

Método de las escalas gráficas: se cuantifica el desempeño de los trabajadores mediante criterios previamente definidos y establecidos, a través de un formulario que contiene dos entradas, sobre el cual se enlistan horizontalmente dichos criterios y verticalmente los grados o niveles de variación.

Método de elección forzada: se evalúa a los trabajadores a través de enunciados que explicitan varios tipos de desempeño y es con ello que el empleado, supervisor, jefe o evaluador, debe elegir el que mejor describa el tipo de desempeño que está presentando cada empleado.

Método de investigación de campo: este método consiste en que el evaluador acude hacia con los jefes de cada área, para realizar una entrevista propiamente del desempeño de sus empleados a cargo.

Método de incidentes críticos: se evalúa a los empleados mediante un registro de hechos que responden a extremos positivos y negativos de su desempeño.

Por último se hablará de las escalas de calificación conductual las cuales serán utilizadas en el presente proyecto, estas últimas son estructuradas para realizar una comparación del nivel de desempeño de los trabajadores con base en parámetros de conductas bien definidas y que desde luego son propias del puesto, lo que ayuda a reducir mayormente los sesgos y la subjetividad, esto quiere decir que se estructura con descripciones que van desde por ejemplo un desempeño inaceptable hasta sobresaliente, lo cual permite medir más concretamente cada conducta referente al desempeño, estas fueron elaboradas con ayuda de profesionales expertos en el desempeño de los evaluados sin embargo, existen otras técnicas tales como, métodos de evaluación comparativa, listas de verificación, métodos guiados por categorías o métodos mixtos (varios), que desde luego son adaptadas por cada empresa con base en sus necesidades; esto sugiere que dentro de dicha variedad se puede elegir una o varias de ellas, sin descartar que unas sean mejores que otras, si no que cada una sirve para cumplir u obedecer mejor a los fines particulares de cada organización (Werther y Davis, 2008).

Con respecto a como es que se realizan estas escalas de calificación conductual, según Dessler (1994) se deben llevar a cabo los siguientes pasos:

1. Se parte de la generación de incidentes críticos por lo general con ayuda de las personas que conocen mejor el puesto que será evaluado, esto quiere decir que se comienza por describir casos específicos del desempeño aceptable y desempeño inaceptable en dicho puesto.
2. Posteriormente se elaboran las dimensiones del desempeño, en este paso los incidentes críticos se agrupan para irse definiendo.
3. Luego se reasignan los incidentes críticos en las dimensiones que más se ajusten.
4. Se elabora una escala de cada conducta descrita en el incidente, para lo cual cada uno de estos se califica como aceptable o inaceptable.
5. Por último se elabora el instrumento final.

4. Relaciones Interpersonales de la Mano con el Desempeño Laboral.

Como ya vimos, un equipo de trabajo se compone de un grupo de personas que mantienen relaciones interpersonales, es decir que interactúan, con un fin común. Al interior de dicha estructura suceden situaciones y fenómenos no siempre positivos, aunque se esperaría que fuera así (Quintero et al., 2008); ya que el trabajo en equipo es uno de los aspectos más apreciados por las organizaciones, es que se desea que las personas que los integran se desenvuelvan eficientemente, para el logro de las metas. Chuctaya y Mendoza (2020) en su investigación correlativa de las mismas variables que aquí se estudian, concluyen en que la falta de trabajo en equipo o cooperativo afecta en gran medida el progreso de las actividades laborales y denota un compromiso de nivel bajo de todos los empleados en general, lo cual es preocupante tanto a nivel individuo como nivel empresa.

Por su parte, Bonifacio y Delgado (2021) investigaron acerca del vínculo entre ambas variables a través de un enfoque cuantitativo, estableciendo que las relaciones interpersonales sin duda repercuten en el desarrollo y buen desempeño, a esto se menciona que cuando el trabajador se siente parte de la organización, este mejora en la ejecución de sus tareas y busca optimizarlas. Con base en su estudio, Bejarano (2019) afirma la existencia de correlación entre el rendimiento de las personas y sus relaciones interpersonales/afectivas, aludiendo que personas con un alto desempeño y trabajo en equipo, suelen tener relaciones más positivas con sus pares. Así mismo Ávila et al., (2011) también asegura en su trabajo que hay una relación, bien sea positiva o negativa, entre las dos variables sin embargo, la influencia es sin duda directa.

Beiza (2012), en su tesis afirma que los componentes implicados en las relaciones de los participantes en su estudio son las actitudes, emociones, empatía, entre otros que también

influyen su rendimiento laboral ya que, los empleados afirmaron trabajar mejor al percibir que sus relaciones interpersonales eran óptimas.

Finalmente, Arenas et al. (2010) por ejemplo nos hablan sobre que el nivel de calidad de relaciones que tienen las personas en la empresa por sí solo, no basta para mejorar su rendimiento sin embargo, si que puede aportar en sobremanera para elevarlo o disminuirlo, lo que significa que si bien las buenas relaciones entre compañeros, puede abonar en gran medida para que estos desempeñen mejor sus tareas cotidianas, no quiere decir que este sea el único aspecto determinante de ello. El desarrollo de habilidades sociales permite que las personas se contribuyan, inspiren e influyan en otras. En consecuencia, las relaciones interpersonales sanas pueden condicionar en algunos casos el nivel de atención y la generación de un clima agradable que de paso a un mejor/correcto desempeño (Monje Di Natale, 2017). En los citados estudios, se observa una relación entre ambas variables de interés para esta investigación, lo que evidencia en cierta medida la importancia del tema, sin embargo es obvio que cada uno de estos fue realizado en escenarios particulares y ubicaciones geográficas diversas lo cual conlleva limitaciones de generalización, es decir que, los resultados obtenidos en cada uno de ellos puedan ser distintos a los de la presente investigación, es por ello que aquí se pretende dar cuenta de las diferencias comportamentales del fenómeno dado en dos centros de trabajo con naturaleza operativa distinta.

Método

Tipo y diseño de Investigación: Estudio cuantitativo no experimental, de tipo transeccional/correlacional.

Hipótesis:

- Cuanto mayor es la calidad de relaciones interpersonales, mayor es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.
- La relación entre calidad de relaciones interpersonales y nivel de desempeño laboral es diferente en ambos centros debido a la naturaleza operativa del trabajo.

Participantes.

Muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por:

- Una plantilla de 17 docentes de una organización pública del sector educativo.
- Una plantilla de 15 trabajadores administrativos de una organización privada dedicada a la mercadotecnia.

Criterios de inclusión:

- Hombres y mujeres entre 18 y 65 años de edad.
- Personas que otorguen su participación voluntaria.
- Que cuenten con un mínimo grado de estudios de licenciatura concluida al momento del estudio.
- Que se encuentren laborando actualmente.

Criterios de exclusión:

- Hombres y mujeres que tengan menos de 18 y más de 65 años de edad.
- Personas que no otorguen su participación voluntaria.

- Que no cuenten con un mínimo grado de estudios de licenciatura concluida al momento del estudio.
- Que no se encuentren laborando al momento del estudio bien sea por vacaciones, descanso médico u otros permisos

Instrumentos.

A. Cuestionario de relaciones interpersonales.

Objetivo: evaluar la calidad de relaciones interpersonales de los trabajadores docentes de la organización pública del sector educativo y de los administrativos de la organización privada dedicada a la mercadotecnia.

El instrumento para evaluar la variable de relaciones interpersonales es un cuestionario con escala nominal de Likert, el cual consta de 20 preguntas, divididas en 3 dimensiones; inclusión, control y afecto, que a su vez integran indicadores como aceptación, integración, comunicación, influencia, progresos, respeto y estimación respectivamente, las cuales permiten medir el grado de cada enunciado según criterios como: Siempre (1), Casi siempre (2), A veces (3), Casi nunca (4) y Nunca (5), se eligió dicho cuestionario debido a que su estructura abarca la mayoría de los conceptos referentes a las relaciones interpersonales, que son de interés para este estudio y a diferencia de los otros instrumentos sometidos a revisión de los cuales, algunos no solo recuperan menos elementos, sino que se abordan los mismos, desde otros enfoques o descritos de formas diferentes, desde luego correspondientes a su propio estudio, ésta revisión fue realizada de manera detallada, tomando en cuenta la naturaleza de los ítems, su estructura, el nivel de acercamiento con el fenómeno a evaluar y la concordancia con el tipo de puestos sobre los cuales serán aplicados en este estudio particular, dicho instrumento realizado por Salazar (2018) define a la variable relaciones interpersonales, como la interacción recíproca entre dos o más personas

que, mismas que como toda relación social, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social; con respecto a la evidencia de confiabilidad y validez, se señala que se utilizó la validez de contenido a través del sometimiento de dicho instrumento para la revisión de 3 expertos, especializados en metodología de la investigación y/o gestión pública, los cuales consideraron que los instrumentos eran adecuados, los certificados de validez fueron colocados en los anexos para su constatación, por último la fiabilidad de los instrumentos se realizó con el Software Estadístico IBM SPSS; siendo que los instrumentos tienen la escala de Likert, entonces fue validado con el estadístico Alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0,788 en Alfa de Cronbach.

B. Escalas conductuales para evaluar el desempeño.

Objetivo: medir el nivel del desempeño a partir de criterios establecidos en función del tipo de trabajo de los participantes.

Se hará uso de escalas conductuales, las cuales fueron elaboradas de acuerdo con las actividades específicas que llevan a cabo dichas personas y que se estructuraron con parámetros de calificación o evaluación de desempeño por grados.

En el caso del grupo de docentes el instrumento se configuró por 10 elementos que se configuran como criterios de desempeño, mismos que fueron construidos con la participación de expertos en el desempeño de los docentes a evaluar y se califican a través de tres parámetros que son inaceptable, aceptable y sobresaliente; se eligió este tipo de estructura del instrumento debido a que era idóneo para reducir la distorsión y subjetividad, de esta manera se describen los criterios lo más concretamente posible y pueden volver a ser aplicados a una población de este tipo y estos son:

Atención a padres de familia, Entrega de informes de rendimiento académico de alumnos, Orientación hacia el aprendizaje incluyendo preparación de estrategias de enseñanza, Redes de apoyo, Evaluación del aprendizaje, Aprovechamiento de recursos, Aplicación de los contenidos curriculares, Diversificación de estrategias de enseñanza, Evaluación de las intervenciones docentes y Participación en actualización docente. (*Véase anexo 1*).

Para el caso de los trabajadores administrativos de la agencia de mercadotecnia promocional, se configuro de igual manera un instrumento de calificación conductual con 10 criterios de desempeño, contruidos por expertos en el desempeño de los trabajadores de la propia agencia y que se calificarán con los mismos parámetros de inaceptable, aceptable y sobresaliente, los criterios son:

Conocimiento del mercado, Fidelización con clientes, Manejo de los recursos, Planeación, diseño y ejecución de estrategias de mercadotecnia, Operación de logística, Posicionamiento de marcas, Eficiencia en la gestión de los productos o servicios, Habilidad de innovación, Gestión para el crecimiento de la empresa y Colaboración estratégica (*Véase anexo 2*).

Procedimiento:

- Ofertar a los grupos de interés una evaluación de satisfacción de sus relaciones interpersonales en el ámbito laboral, así como evaluación de su desempeño actuales.
- Entregar un oficio institucional y consentimiento informado en ambos centros de trabajo, para la realización de las actividades (aplicación de instrumentos).
- Recabar los datos necesarios sobre la calidad de sus relaciones interpersonales y el nivel de desempeño laboral actuales.
- Preparar los datos para el análisis.

- Analizar los datos (estableciendo relación entre ambas variables y contrastando los resultados de ambos escenarios).
- Preparar resultados, conclusiones, discusión y sugerencias.
- Elaborar el informe/reporte final.

Análisis de datos: Se hará uso de la estadística inferencial, en dicho tipo de análisis se menciona que a las estadísticas de la población o universo se les conoce como parámetros, mismos que no son calculados, porque no se recolectan datos de toda la población, pero pueden ser inferidos, de ahí el nombre de estadística inferencial, esta nos permitirá comprobar o refutar la hipótesis de investigación, a través de la prueba no paramétrica llamada Coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que dicha prueba estadística sirve para medir o cuantificar el grado de relación entre dos variables y los datos con los que se trabaja son nominales u ordinales, estos son dados por las escalas utilizadas en este estudio o sea escalas de Likert (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Cuestiones éticas. Para la realización de la presente investigación en primer lugar se hará uso de un consentimiento informado que será entregado a cada participante, en el mismo, se describe la aplicación de los instrumentos, así como también se informa que la participación es totalmente voluntaria y la información que de ello derive es totalmente confidencial y servirá únicamente para fines académicos (*Véase anexo 3*), además se tomaran en cuenta los siguientes aspectos éticos:

- 1.- Responsabilidad y Compromiso: La investigación debe ser ejecutada con seriedad y compromiso evitando distracciones y dedicando suficiente tiempo, para que esta sea de calidad.
- 2.- Respeto: La investigación debe realizarse con respeto hacia los otros, reconociendo y tomando en cuenta las diferencias individuales, evitando imponer las propias.

- 3.- Empatía: Es responsabilidad del psicólogo generar un ambiente de confianza a través de la empatía para entender la situación a investigar.
- 4.- Competencia: La investigación debe ser llevada a cabo de manera competente y proporcionando únicamente los servicios para los que está capacitado.
- 5.- Honestidad e Integridad: El psicólogo deberá ser sincero y congruente evitando incurrir en actos de fraude, engaño, coerción o chantaje.
- 6.- Objetividad: La investigación no debe ser influenciada por factores externos y subjetivos que puedan contaminar la relación con los interesados; la información que venga de externos no deberá sesgar el comportamiento del psicólogo (Calderón et al., 2009; Lindsay, 2009).
- 7.- El psicólogo como investigador en el ámbito organizacional, se enfocará al estudio del comportamiento humano además de que deberá tomar en cuenta la visión y misión de la empresa para la que trabaja.
- 8.- Finalmente sobre el secreto profesional: El psicólogo debe tomar en cuenta que su trabajo es con personas, por lo mismo deberá ser discreto, guardar y proteger la información que obtiene en sus relaciones profesionales, con el objeto de cuidar la integridad de la persona y la confianza depositada en él por el interesado (Calderón et al., 2009).

Resultados

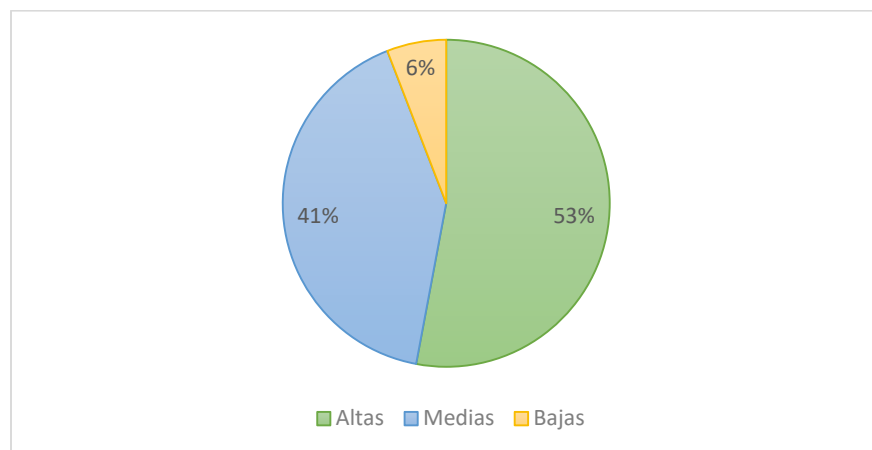
Los instrumentos fueron respondidos por un total de 32 participantes de los cuales 17 pertenecen al centro 1 organización pública del sector educativo y 15 administrativos de una organización privada dedicada a la mercadotecnia, los resultados de los instrumentos de ambos centros laborales reflejan puntuaciones altas en cuanto a calidad de relaciones interpersonales, sin embargo las puntuaciones de la variable desempeño laboral fueron diferentes en cada centro (*Véase anexo 4*).

Resultados del Centro 1

A través de las puntuaciones dadas en las dimensiones del instrumento de relaciones interpersonales, se identifica que los trabajadores docentes indican un promedio alto de calidad de sus relaciones (*Véase Figura 1*), siendo un 52.2 % con puntuaciones por encima de 80, mientras que un 40.6 % se encuentra en puntuaciones de 70-79 y un 5.8 % con un mínimo de 66, siendo esta la puntuación más baja encontrada. Se identifica que las puntuaciones más altas se sitúan en la dimensión de inclusión, mientras que las medias fueron encontradas en la dimensión de control y afecto.

Figura 1

Porcentaje de puntuaciones de relaciones interpersonales Centro 1



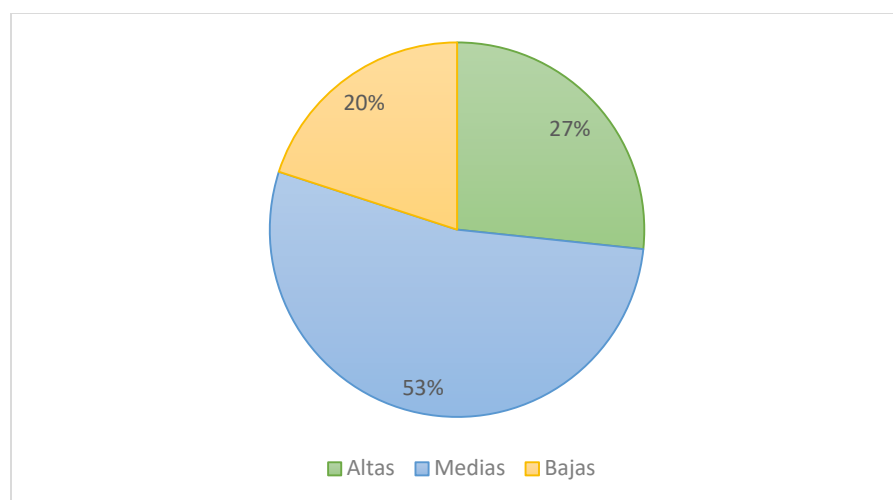
Ahora bien con relación a los resultados de la variable de desempeño laboral, se encontraron puntuaciones variadas siendo la puntuación más alta 19, mientras que la más baja fue de 5 pts. reflejando por un lado unos cuantos desempeños eficientes y en minoría otros deficientes

Resultados del Centro 2

A través de las puntuaciones dadas en las dimensiones del instrumento de relaciones interpersonales, se identifica que los trabajadores administrativos indican un mayor nivel de calidad en sus relaciones con respecto al otro centro laboral (*Véase Figura 2*), siendo un 26.4 % con puntuaciones por encima de 90, mientras que un 52.8 % se encuentra en puntuaciones entre 80-89 y finalmente un 19.8 % con puntuaciones entre 78-79, siendo estas las más bajas encontradas. Se identifica de igual forma que las puntuaciones más altas se sitúan en la dimensión de inclusión sin embargo también en la dimensión de afecto, mientras que en la dimensión de control hubo puntuaciones medias.

Figura 2

Porcentaje de puntuaciones de relaciones interpersonales Centro 2



Finalmente en los resultados de la variable de desempeño en el centro laboral 2, se encontraron puntuaciones mayores, siendo las puntuación más alta de 18 y 19 con una frecuencia de 10 de 15 participantes que conformaron la muestra de este centro, mientras que la puntuación más baja fue de 14, reflejando desempeños en su mayoría eficientes.

Prueba de Hipótesis

Se uso el $5\% = 0.05$ de error permitido en el estudio, así mismo de acuerdo con los supuestos de correlación Rho de Spearman es que según el valor que va de -1 a 1 (*Véase Tabla 3*), se establece el tipo de significado o nivel de relación que pueden tener dos variables.

Tabla 3

Interpretación de correlación de Spearman

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

Criterio: Rechace la H_0 si $t > \text{Valor crítico}$

Acepte la H_0 si $t < \text{Valor crítico}$

Resultados del Centro 1 – Organización pública del sector educativo

Como se puede observar en la tabla anterior, según el resultado del coeficiente de correlación entre relaciones interpersonales (VI) y nivel de desempeño laboral (VD) del centro de trabajo 1 - organización pública del sector educativo, existe correlación positiva de nivel bajo con un valor de $\rho = .28$, un valor crítico = 2.13 y un valor $t = 1.16$ por lo tanto se acepta la hipótesis nula H_0 , dato que brinda evidencia para poder inferir que no existe correlación estadísticamente significativa entre las dos variables.

Resultados del Centro 2 – Organización privada dedicada a la mercadotecnia.

Por otro lado como vemos en la tabla anterior, según el resultado del coeficiente de correlación entre relaciones interpersonales (VI) y nivel de desempeño laboral (VD) del centro de trabajo 2 – organización privada dedicada a la mercadotecnia promocional, existe correlación positiva alta con un valor de $\rho = .74$, un valor crítico = 2.16 y un valor $t = 3.99$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 , dato que brinda evidencia para poder estimar que si existe correlación entre la calidad de las relaciones interpersonales y el nivel de desempeño laboral y esta relación es estadísticamente significativa.

Discusión

La presente investigación se dispuso a determinar la existencia de relación entre la variable de relaciones interpersonales y la variable de desempeño laboral en dos establecimientos de trabajo con distinta naturaleza operativa, con ayuda de una metodología con enfoque cuantitativo de corte transversal/correlacional obteniendo coeficientes de $\rho = .28$, y $\rho = .74$ respectivos de cada centro, concluyendo en la existencia de correlación en diferentes grados, aunque los del primer centro no muestran significancia estadística. Por su parte los resultados del segundo centro se encuentran en concordancia con lo mencionado a través del desarrollo del trabajo, en los que se establece que el mantenimiento de relaciones sanas entre los trabajadores, condiciona aunque desde luego no por sí solo, el nivel de productividad y servicio que muestran en sus puestos, dichos resultados sostienen relación con otros obtenidos por varios autores revisados para la configuración de este estudio, por ejemplo al hablar sobre las dimensiones del instrumento de relaciones interpersonales, inclusión, control y afecto, es que Salazar (2018) explica que estas responden a la teoría sobre el crecimiento de los grupos desarrollada por William Schütz en el que se configuran como necesidades interpersonales que se dan por etapas, siendo la primera etapa la inclusión en la que las personas desean ser aceptadas y valoradas por los otros, para después pasar a la etapa de control en la que define e identifica su rol de responsabilidad dentro del grupo y finalmente en la etapa de afecto se magnifican los sentimientos de ser aceptados y estimados como personas. En el presente estudio se pudo identificar en cual de éstas se obtuvieron puntuaciones altas y en cual se obtuvo puntuaciones medias, cabe mencionar que hubo un porcentaje muy pequeño de puntuaciones bajas, es así que por ejemplo en la dimensión de inclusión sobresalieron las puntuaciones más altas, al respecto Bonifacio y Delgado (2021) en su estudio encontraron que el ambiente laboral amigable y la

inclusión jugaban un papel preponderante en las relaciones interpersonales de los trabajadores y en su nivel de rendimiento en el trabajo, por lo cual sugerían promover y desarrollar estrategias dirigidas a la integración de los empleados en diversas actividades, así mismo Chuctaya y Mendoza (2020) concluyen que el factor de inclusión mantiene en su mayoría una relación positiva, significativa y fuerte con el desempeño.

Por otro lado sobre la dimensión de control la cual incluye ítems sobre la relación entre jefes y superiores con los trabajadores y en las que se encontraron puntuaciones medias en ambos centros, resulta interesante rescatar la recopilación teórica que hace Razeto (2017) en su artículo sobre relaciones interpersonales y confianza entre profesores y directores para mejorar el ámbito escolar, en este por ejemplo se enfatiza sobre los beneficios de que los empleados tengan confianza hacia los directivos ya que tienen incidencia en la productividad, ya que como menciona la autora este factor fomenta la cultura de trabajo colaborativo logrando un compromiso con la institución.

Por otro lado Jaramillo et al., (2021) nos habla sobre como el liderazgo transformacional influye no solo en el trabajo colaborativo si no en las relaciones interpersonales en sí mismas, llevando así a la organización en este caso institución, a conseguir con éxito sus metas, objetivos y proyectos educativos, dicho autor destaca en sus conclusiones dos aspectos muy importantes, la cohesión social y la cultura organizacional, alegando que estos deban ser aspectos más considerados dentro de las instituciones educativas, no solo en organizaciones o empresas.

Los mismos temas de relación entre jefe-empleado y compromiso de este último con la organización, son abordados por De la Rosa-Navarro y Carmona-Lavado, (2010) quienes se propusieron comprobar si la relación del trabajador con su superior tenía influencia sobre el compromiso que podían desarrollar, a través de la aplicación de un instrumento que contempló la

percepción del empleado sobre su relación con su jefe, además de su percepción del clima laboral, bienestar, comunicación y compromiso, encontrando resultados directos y positivos que confirman dicho favorecimiento de las relaciones hacia el compromiso y por ende rendimiento laboral, estos autores llegan a la conclusión de que las buenas relaciones entre los jefes y empleados siempre contribuye positivamente para que el empleado tenga una buena imagen de la organización en sí misma y como esta brinda valor a su capital humano coadyuvando en el vínculo emocional de las personas que laboran allí y con ello elevar su compromiso y fidelidad hacia la misma, además de ello destaca que la actitud de compromiso final que tienen los empleados influye en sus percepciones sobre otras variables de la organización como el bienestar o el clima laboral, por lo cual se explicita que los líderes deberían ser los primeros en tomar consciencia del tema ya que son las personas más idóneas para lograr este compromiso dentro de las empresas. Además, el estudio realizado por Aguilar (2019) muestra cómo es que la gestión de procesos administrativos y de las relaciones interpersonales, inciden positiva e innegablemente en el compromiso organizacional que tienen los trabajadores y viceversa, ya que el mantenimiento de compromiso por parte de ambos produce un ciclo que resulta beneficioso para ambas partes.

Finalmente sobre la dimensión de afecto, en la cual también se encontraron puntuaciones altas, Salazar (2018) menciona que al ser el último aspecto o necesidad interpersonal, supone un nivel más profundo pero que al mismo tiempo dentro del ciclo de necesidades interpersonales que se mencionó antes, este se vuelve más complejo e íntimo, en concordancia al comparar los años de servicio de la mayoría de los participantes, podría decirse que se ve reflejado en las puntuaciones altas.

Con respecto a las limitaciones de la investigación que pudieron alterar o afectar los resultados obtenidos, si hay que decir que el periodo asignado para llevar a cabo esta investigación fue corto e imposibilitó en gran medida profundizar en el tema, ya que si bien se logró llevar a cabo las actividades previstas con éxito, lo ideal sería replicar un estudio similar con una muestra mayor y con mayor antelación de tiempos; otra limitación fue que los centros de trabajo no se muestran totalmente abiertos a este tipo de estudios, si bien se tomó en cuenta desde un inicio que incidir en las jornadas laborales podían afectar sus resultados organizacionales, se buscó posibilidades de aplicación de instrumentos de manera que no se interfiriera con las actividades por ejemplo en la organización privada dedicada a la mercadotecnia se optó por brindar los instrumentos para que fueran respondidos en el momento que contaran con más tiempo o un descanso, a pesar de que lo ideal era aplicar en un mismo momento a toda la muestra.

De manera general los resultados estadísticos de este estudio concuerdan con otros estudios realizados que de igual forma buscaban una relación de ambas variables y que fueron citados durante todo el desarrollo del trabajo, sin embargo se puede constatar que los resultados de ambos centros mostraron un comportamiento diferente del fenómeno, determinando en cierta medida aunque no con certeza, que esta diferencia este dada en función del tipo de naturaleza operativa de cada centro de trabajo.

Conclusiones

Los objetivos planteados en la investigación fueron alcanzados en un 100 % aunque se puede replicar este mismo de manera más profunda como ya se mencionó, permitiendo conocer mucho más del tema. En cuanto a la relevancia disciplinar, esta radica en la posición y preparación profesional del psicólogo organizacional en la gestión del talento humano y su participación en los procesos organizacionales actuales que están comenzando a contemplar un enfoque más centrado en el bienestar de los trabajadores, considerando que el conocimiento en liderazgos y procesos de gestión en los que se prepara el psicólogo pueden ser muy útiles a la hora de llevar a cabo estrategias y soluciones a estos problemas que se suscitan en las empresas y que tienen que ver con el factor humano.

Por otra parte la relevancia teórica del estudio surge no solo del interés por realizar estudios de este tipo en nuestro país, si no que es importante para seguir una línea de investigación que contemple centros similares y otros espacios con labores operativas de naturalezas variadas, enriqueciendo a la teoría para consecuentemente comenzar a pensar, configurar y aplicar estrategias de mejoramiento de las relaciones interpersonales.

La relevancia metodológica del estudio permitió dar cuenta de la diferencia de relación que puede existir en cada centro de trabajo, dejando claro que existen particularidades en las dinámicas de todos los espacios laborales que pueden jugar papeles importantes para que el fenómeno ocurra de formas muy variadas.

Finalmente la relevancia social del estudio es que se comience a difundir los descubrimientos del tema sirviendo a cualquier público al que le resulte de interés, así como público especial que se encuentre en espacios organizacionales y que desde luego ya cuenten con un nivel jerárquico que le ayude a generar el cambio en este aspecto.

Muchos de los autores en Psicología organizacional, hablan de la transición y transformación que ha tenido el sector de recursos humanos a lo largo del tiempo, de lo cual destaca mucho la adopción de nuevos conceptos como gestión del talento humano o gestión del talento por competencias, sin embargo, es claro que dichos conceptos y realidades no han alcanzado geográficamente cada espacio laboral, así mismo es claro que siguen existiendo muchas necesidades no atendidas en los mismos, como la desarrollada en este proyecto, por lo cual sería especialmente preciso aprovechar los momentos de cambios que estamos experimentando en todos los ámbitos para actuar en favor del progreso de la disciplina.

En esta misma línea se debe tener en cuenta que el psicólogo no solamente se capacita en la construcción o mera aplicación de instrumentos, que si bien no se puede negar la importancia de hacerlo porque sirve a la metodología necesaria para lograr sistematicidad y finalidad de difusión científica, debe también diseñar, establecer y aplicar estrategias de solución a dichos problemas que investiga, es por ello que a pesar de que el presente proyecto se configura únicamente como un referente informativo, se puede brindar un acercamiento a algunas estrategias de mejoramiento de este aspecto que incluirían capacitación o aplicación de talleres de comunicación asertiva, en función de la teoría que indica que la comunicación es uno de los aspectos fundamentales a cuidar dentro de las relaciones en el trabajo, así mismo podría pensarse en la aplicación de talleres sobre inteligencia emocional, instrucción hacia la práctica de meditación mindfulness para el mejoramiento de las actitudes hacia el trabajo, entre otras estrategias que tengan su origen en la disciplina propiamente psicológica.

También, es importante añadir que dentro de la búsqueda y revisión de literatura, se encontró con una gran variedad de trabajos, tesis de grado y artículos similares a este proyecto en cuanto a búsqueda de relación de ambas variables, sin embargo el contexto sobre el cual se ha

buscado mayormente dicha relación es el educativo, es decir que muchos de los estudios fueron realizados en instituciones bien sea públicas o privadas, pero en su gran mayoría del ámbito educativo, lo cual no solo resulta sorprendente, discrepante e interesante en comparación con lo que se planteó al inicio de esta investigación sobre la naturaleza operativa particular que hace a la docencia una profesión individualista, con lo cual se esperaba que los resultados arrojaran una total y escasa nulidad de relación de las variables y que al final aunque el resultado haya sido de nivel positivo bajo, no fue estadísticamente significativo, sino que además de ello dicha variedad de estudios en instituciones laborales, lleva a reflexionar sobre la falta de interés y aplicación sobre otro tipo de contextos laborales, de diversa índole, tamaño, razón social o giro, ya que como se ha venido mencionando debería ser un aspecto de relevancia para cualquier ámbito laboral que desee mejorar sus procesos, sobre esto último es muy importante considerar lo siguiente; y es que, en la misma búsqueda de literatura no se encontraron documentos y estudios realizados en México, la mayor parte de la bibliografía revisada proviene de países como Colombia Bolivia o Perú, situación que puede explicar los resultados positivos de correlación de ambas variables que muchos de los autores obtuvieron, a diferencia de los obtenidos aquí, lo cual deja en claro la importancia de replicar estudios de este tipo en este país, sin duda la mayoría de los recursos que aparecen en reiteradas ocasiones ya que mantienen una relación con el tema que aquí se presenta, son los respectivos a síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado así como abundantes estudios de satisfacción laboral, sin embargo no directamente sobre relaciones interpersonales como aquí se presenta. Cabe recalcar que dichos resultados encontrados en esta investigación pudieron verse afectados por diversos aspectos, entre los que se incluyen la falta de tiempo y con ello la forma de aplicación de instrumentos, ya que lo ideal hubiese sido aplicar a la muestra completa en momentos específicos, sin embargo

fueron entregados en el caso de la organización privada de mercadotecnia para no interferir con sus actividades, de modo que las respuestas pudieron estar en función del procedimiento de aplicación es decir, la persona encargada de otorgar dichos instrumentos y las instrucciones dadas para realizarlo, así mismo y de la mano con el factor tiempo, es necesario esclarecer que los instrumentos para la evaluación del desempeño como pueden revisarse al final del documento, a pesar de haber sido construidos con ayuda de expertos en el propio desempeño de los participantes, presentan limitaciones descriptivas acerca de la ejecución de los puestos evaluados, esto es debido a la atención limitada por parte de los centros de trabajo en función de sus jornadas de actividades.

Si bien podemos concluir que las relaciones interpersonales son un aspecto de relevancia en distintos grados para cada proceso dentro de las organizaciones y retomando lo antes mencionado es que se hace énfasis en que, de cara a futuros estudios sería conveniente que se analicen estas variables en muestras más representativas de la población, cuidando en sobremanera los procedimientos de investigación, elaboración y aplicación de instrumentos, así como llevar a cabo estudios más robustos que incluyan estrategias de acción y evaluación de este último proceso, en beneficio del mejoramiento de las relaciones interpersonales y con ello del desempeño laboral.

Referencias bibliográficas

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. CENGAGE Learning.
- Aguilar, E. (2019). *Gestión de procesos administrativos, compromiso organizacional y relaciones interpersonales en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018*. [Tesis de Grado]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25622>
- Aguilar, V., Cruz, D., & Jiménez, D. (2007). Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. periodo 1995-2005 en Bogotá DC estado del arte. *Revista Tendencias & Retos*, (12), 247-249. https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/64
- Angulo García, J. & Rodríguez Huilla, M. (2021). *Relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa MABE SERVICE SRL-2020*. Universidad Privada Antenor Orrego. [Tesis de Licenciatura]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8117>
- Arce, F. & Pérez, M. (2020). *El comportamiento organizacional, pieza clave para la gestión del talento humano*, Universidad Peruana Unión. [Trabajo de grado académico] <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3897>
- Ávila, O., Ortega, E. & Serna, J. (2011). *Importancia e Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Docente*. Universidad Autónoma de Chihuahua. [Reporte de Investigación]. <http://www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/08/Ponencia%20160-UACH.pdf>
- Arenas, M., Ripoll, M. & Yáñez, R. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202. ISSN: 1729-4827.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272010000200009&script=sci_arttext
&lng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272010000200009&script=sci_arttext&lng=en)

Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.

<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Beiza, A. (2012). Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II”.

Universidad de Carabobo. [Tesis de Posgrado]. [https://dokumen.tips/documents/las-
relaciones-interpersonales-como-](https://dokumen.tips/documents/las-relaciones-interpersonales-como-)

mriucbcuceduvebitstreamhandle123456789956.html?page=1

Bejarano, M. (2019). Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima

Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 22(2), 313-328.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162707>

Biblioteca Digital O. (2020, Noviembre 15). *Prueba: Rho de Spearman*. [Video de Youtube].

<https://www.youtube.com/watch?v=7ep0o5nYVFU&t=499s>

Bonifacio, K. & Delgado, H. (2021). Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN EIRL Rímac, Lima, 2021. Universidad César Vallejo. [Tesis de

Licenciatura]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71599>

Calderón, A., Tavera, A., Balderas, M., García, M., Larios, A., Larrea, S., Medina, S. & Méndez, M. (2009). Código ético del psicólogo. *Huella de la Palabra*, (3).

<https://doi.org/10.37646/huella.vi3.511>

- Chiavenato, I. (2011). Evaluación del desempeño. En *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (9na ed., pp. 201-222). Mc Graw-Hill.
- Chuctaya, J. & Mendoza, A. (2020). Relación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de planta de la empresa camal frigorífico Don Goyo SAC Arequipa-2020. [Tesis de Licenciatura]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11919>
- Cornejo, M., & Tapia, M. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos en humanidades*, 12(24), 219-229. ISSN: 1515-4467.
- Dávila, M. (2017). RELACIONES INTERPERSONALES Y DESGASTE PROFESIONAL. *La competitividad y el desarrollo sustentable de las organizaciones (portada)*, 71.
- De la Rosa-Navarro, M., & Carmona-Lavado, A. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review*, (26), 112-132.
- Dessler, G. (1994). *Administración de Personal*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 340-343.
- Dessler, G. & Varela, R. (2011). Administración y evaluación del desempeño. En *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimer ed., pp. 221-255). Pearson.
- Díaz, I. (2018). *Relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Díaz, M., Peña, M. & Castellanos, B. (2014). El Liderazgo Y Las Relaciones Interpersonales Dentro Del Clima Organizacional (Leadership and Interpersonal Relationships within the Organizational Climate). *Revista Global de Negocios*, 2(1), 1-10.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2324967

El Tío Estadístico. (2020, Junio 19). *Coeficiente de CORRELACIÓN DE SPEARMAN en Excel*.

[Video de Youtube]. <https://www.youtube.com/watch?v=Rg1KbgJIu8g&t=233s>

Gámez, E. & Marrero, H. (2005). Bases cognitivas y motivacionales de la capacidad humana para las relaciones interpersonales. *Anuario de psicología* 36(3), 239-260.

<https://doi.org/10.1344/%25x>

Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z. & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3),186-194.

<https://dx.doi.org/10.33595/22261478.12.3.552>

Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9(1), 38-51. <http://hdl.handle.net/11619/1628>

Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (5a. ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernández, M. (31 de Julio de 2016). Se agudiza el ambiente laboral en México. *Periódico el Milenio*. <https://www.milenio.com/opinion/maria-doris-hernandez-choa/columna-maria-doris-hernandez-choa/se-agudiza-el-ambiente-laboral-en-mexico>

Jaramillo, D., Rojas, W., Acero, L., & Menacho, A. (2021). Liderazgo transformacional en las relaciones interpersonales y trabajo colaborativo de los directivos. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(20), 340-350.

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.277>

Leiter, M., Nicholson, R., Patterson, A. & Laschinger, H. (2011). Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo como demandas y recursos laborales: Un modelo de burnout y engagement. *Ciencia y Trabajo*, 13(41), 143-151.

- Lindsay, G. (2009). Ética profesional y psicología. *Papeles del psicólogo*, 30(3), 184-194.
- Luna, A. (2022). Ética docente: una interpretación analógica. *Ju'unea Revista de Investigación*, (8). <https://spine.upnvirtual.edu.mx/index.php/2022/07/29/etica-docente-una-interpretacion-analogica/>
- Martínez, R. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad Empresarial*, (3), 37-38. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5999>
- Monge Di Natale, J. (2017). *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015*. [Tesis de Posgrado]. Universidad del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/5895>
- Montoya, A. (2006). Humanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 14(2), 53-67. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90900206.pdf>
- Moreno, S. & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Osorto, H. (2016, Agosto 06). *Coefficiente de Correlación de Spearman en Excel*. [Video de Youtube]. <https://www.youtube.com/watch?v=yKFTq4Mc2ak&t=1091s>
- Pardo, J. (2022). El complejo mundo de las relaciones interpersonales. *Psicosomática y Psiquiatría*, (22). DOI: <https://doi.org/10.34810/PsicosomPsiquiatrnum221601>
- Paredes, L. (2017). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. *Boletín Informativo CEI*, 4(2). Recuperado de <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1364>

- Quintero, N., Africano, N. & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3(9), 33-51.
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
- Ramírez-Wong, L. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. [Trabajo Recepcional de Maestría]. 1° Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.
<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones+interpersonales+en+el+%E1mbito+laboral.pdf?sequence=2>
- Razeto, A. (2017). Más confianza para una mejor escuela: el valor de las relaciones interpersonales entre profesores y director. *Cuadernos De Investigación Educativa*, 8(1), 61 - 76. <https://doi.org/10.18861/cied.2017.8.1.2639>
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonila, N. & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *ESPACIOS*, 39(16). <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2168>
- Robbins, S. & Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional*. México: Ed. Pearson Education.
- Salazar, S. (2018). *Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao-2017*. [Tesis de Posgrado]. Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/13950>
- Sandoval, E. (2012). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe en el año 2012* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3706>

- Santos, G. (2016). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba-Agosto 2016*. [Tesis de Licenciatura] Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/9968>
- Torres , A. (2020). Propuesta para la mejora de la productividad del personal de una cuenta internacional en un contact center. Tecnológico de Antioquia.
<https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/512>
- Torres Cabrera, K. (2017). *La teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo como programa de liderazgo asertivo para mejorar las relaciones interpersonales en la institución educativa N° 10158–Julio César Tello del distrito de Mórrope en la región Lambayeque, año 2017*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12893/9611>
- Werther, W. & Davis, K. (2008). Evaluación del desempeño. En *Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las empresas* (pp. 301-338). McGraw Hill.
- Yule, G. (2007). *El lenguaje*. España: Akal, 7-28.

Bibliografía

- Dessler, G. & Varela, R. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimer ed., pp. 292-296). Pearson.
- Rodríguez, E., Hernando, C., Santos, J.L., & Silva, M. (2008). *Las relaciones humanas en la empresa*. Ediciones Paraninfo, SA.
- López, M. (2006). *Lenguaje Transparente: Relaciones Interpersonales en la empresa*. España: Editorial Instituto de Estudios Almerienses.

Anexos

1.- Instrumento para evaluar el desempeño laboral del centro de trabajo 1.

INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL (ESCENARIO 1) – 2023.

El presente instrumento sirve a una investigación acerca de la relación entre calidad de relaciones interpersonales y nivel de desempeño laboral en distintos escenarios de trabajo, por favor califique cada una de las preguntas de acuerdo con los criterios establecidos. Los resultados obtenidos en la presente investigación serán debidamente procesados y analizados con el objetivo final de contribuir al mejoramiento de las relaciones interpersonales en los centros de trabajo.

| | | | |
|----------------------------|--|-----------------------|--|
| Nombre del evaluado | | Evaluador (es) | |
| Puesto | | Fecha | |

Evalúe cada uno de los criterios relacionados a continuación, tache la casilla correspondiente, según el desempeño de las labores con base en los siguientes parámetros de desempeño, donde:

Desempeño inaceptable (0), Desempeño aceptable (1), Desempeño sobresaliente (2).

| Criterio de desempeño | Inaceptable 0 | Aceptable 1 | Sobresaliente 2 |
|---|--|--|--|
| Atención a padres de familia | Atiende a padres de familia con ineficacia ni asertividad y no ofrece soluciones. (0) | Atiende a padres de familia de manera eficaz, poco asertiva pero sin ofrecer soluciones. (1) | Atiende a padres de familia de manera eficaz y asertiva ofreciendo soluciones en la medida de lo posible. (2) |
| Entrega de informes de rendimiento académico de alumnos | No entrega informes por periodo de rendimiento académico ni a padres de familia ni a directivos. (0) | Entrega los informes por periodo de rendimiento académico solo a directivos y a última hora. (1) | Entrega los informes por periodo de rendimiento académico a padres de familia y directivos oportunamente. (2) |
| Orientación hacia el aprendizaje incluyendo preparación de estrategias de enseñanza | Orienta el proceso de aprendizaje en los estudiantes sin tomar en cuenta las normas, enfoques y modelos pedagógicos adoptados por la institución, además diseña y prepara estrategias de enseñanza que no son motivadoras, ni significativas, ni colaborativas. (0) | Orienta el proceso de aprendizaje en los estudiantes según algunas de las normas, enfoques y modelos pedagógicos adoptados por la institución, además diseña y prepara estrategias de enseñanza motivadoras, más no significativas, ni colaborativas. (1) | Orienta el proceso de aprendizaje en los estudiantes según las normas, enfoques y modelos pedagógicos adoptados por la institución, además diseña y prepara estrategias de enseñanza motivadoras, significativas y colaborativas. (2) |
| Redes de apoyo | No crea redes de apoyo ni intra ni extra escolares. (0) | Crear redes de apoyo solo dentro de la escuela. (1) | Crear redes de apoyo intra y extra escolares. (2) |
| Evaluación del aprendizaje | Evalúa el proceso de aprendizaje del alumno (formativa y sumativa) y las | Evalúa el proceso de aprendizaje del alumno (formativa y sumativa) y las | Evalúa el proceso de aprendizaje del alumno (formativa y sumativa) y las |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | estrategias didácticas utilizadas de forma ineficiente. (0) | estrategias didácticas utilizadas de forma poco eficiente. (1) | estrategias didácticas utilizadas con total eficiencia. (2) |
| Aprovechamiento de recursos | Elige recursos, materiales y aportaciones didácticas sin importar si son adecuados o si hace un uso descontextualizado de estos. (0) | Elige algunos recursos, materiales y aportaciones didácticas adecuados pero no le preocupa si hace uso descontextualizado de estos. (1) | Elige los recursos, materiales y aportaciones didácticas más adecuados evitando un uso descontextualizado de estos. (2) |
| Aplicación de los contenidos curriculares | Facilita la comprensión de los contenidos, los dosifica sin eficiencia y no los repite aunque sea necesario/conveniente. (0) | Facilita la comprensión de los contenidos, lo dosifica aunque de forma poco eficiente y solo algunas veces los repite cuando es necesario/conveniente. (1) | Facilita la comprensión de los contenidos, los dosifica eficientemente y los repite cuando es necesario/conveniente. (2) |
| Diversificación de estrategias de enseñanza | Diversifica las estrategias de enseñanza a fin de atender ritmos y estilos de aprendizaje en lo general y en lo particular de forma muy ineficiente. (0) | Diversifica las estrategias de enseñanza a fin de atender ritmos y estilos de aprendizaje en lo general y en lo particular de forma más o menos eficiente. (1) | Diversifica las estrategias de enseñanza a fin de atender ritmos y estilos de aprendizaje en lo general y en lo particular con total eficiencia. (2) |
| Evaluación de las intervenciones docentes | Nunca evalúa las propias intervenciones docentes, para introducir mejoras. (0) | Algunas veces evalúa las propias intervenciones docentes, pero no busca introducir mejoras. (1) | Evalúa las propias intervenciones docentes, para introducir mejoras continuas. (2) |
| Participación en actualización docente | No participa en ningún curso para estar al día en lo que respecta a la materia de la asignatura y no busca mejorar sus habilidades didácticas. (0) | Participa en algunos cursos para estar al día en lo que respecta a la materia de la asignatura pero no busca mejorar sus habilidades didácticas. (1) | Participa en cursos para estar al día en lo que respecta a la materia de la asignatura y también para mejorar las habilidades didácticas. (2) |

Se expresa un gran agradecimiento, ya que las respuestas obtenidas a través de este instrumento serán de gran ayuda para lograr los objetivos previstos en esta investigación.

2.- Instrumento para evaluar el desempeño de los trabajadores del centro 2.

INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL (ESCENARIO 2)- 2023.

El presente instrumento sirve a una investigación acerca de la relación entre calidad de relaciones interpersonales y nivel de desempeño laboral en distintos escenarios de trabajo, por favor califique cada una de las preguntas de acuerdo con los criterios establecidos. Los resultados obtenidos en la presente investigación serán debidamente procesados y analizados con el objetivo final de contribuir al mejoramiento de las relaciones interpersonales en los centros de trabajo.

| | | | |
|----------------------------|--|------------------|--|
| Nombre del evaluado | | Evaluador | |
| Puesto | | Fecha | |

Evalúe cada uno de los criterios relacionados a continuación, tache la casilla correspondiente, según el desempeño de las labores con base en los siguientes parámetros de desempeño, donde:

Desempeño inaceptable (0), Desempeño aceptable (1), Desempeño sobresaliente (2)

| Criterio de desempeño | Inaceptable 0 | Aceptable 1 | Sobresaliente 2 |
|--|---|--|---|
| Conocimiento del mercado | No investiga, ni conoce el mercado y la competencia. (0) | Su investigación y conocimiento sobre el mercado y la competencia es pobre e insuficiente. (1) | Investiga y conoce el mercado y la competencia. (2) |
| Fidelización con clientes | No fideliza con los clientes conocidos y tampoco busca atraer nuevos clientes potenciales. (0) | Fideliza con clientes conocidos de forma más o menos efectiva pero no atrae nuevos clientes potenciales. (1) | Fideliza con clientes conocidos de forma efectiva y atrae nuevos clientes potenciales. (2) |
| Manejo de los recursos | No sabe manejar los recursos para la planeación estratégica de promoción de marcas. (0) | Maneja solo algunos recursos con eficiencia para la planeación estratégica de promoción de marcas. (1) | Maneja los recursos con eficiencia para la planeación estratégica de promoción de marcas. (2) |
| Planeación, diseño y ejecución de estrategias de mercadotecnia | No planea, diseña, ni ejecuta eficientemente las estrategias de marketing para el logro de los objetivos. (0) | Planea, diseña y ejecuta de forma más o menos eficiente las estrategias de marketing para el logro de los objetivos. (1) | Planea, diseña y ejecuta eficientemente las estrategias de marketing para el logro de los objetivos. (2) |
| Operación de logística | No ejecuta las operaciones de logística ni de forma actualizada, ni oportuna, ni eficiente. (0) | Ejecuta algunas operaciones de logística aunque de forma poco actualizada, oportuna y eficiente. (1) | Ejecuta las operaciones de logística de forma actualizada, oportuna y eficiente. (2) |
| Posicionamiento de marcas | No sabe posicionar ni mejorar la reputación de productos dentro del mercado y de la empresa. (0) | Le cuesta posicionar y mejorar la reputación de productos dentro del mercado y de la empresa. (1) | Posiciona y mejora la reputación de productos dentro del mercado y de la empresa. (2) |
| Eficiencia en la gestión de los productos o servicios | No puede o no sabe encaminar el producto/servicio hacia un segmento del público, asegurando el cumplimiento del objetivo final (promocionar, actualizar y vender el producto, servicio o marca). (0) | Le cuesta encaminar el producto/servicio hacia un segmento del público, lo cual dificulta asegurar el cumplimiento del objetivo final (promocionar, actualizar y vender el producto, servicio o marca). (1) | Encamina el producto/servicio hacia un segmento del público, asegurando el cumplimiento del objetivo final (promocionar, actualizar y vender el producto, servicio o marca). (2) |
| Habilidad de innovación | No muestra la habilidad de innovación para la creación de nuevos nombres/marcas comerciales y planeación de | Muestra poca habilidad de innovación para la creación de nuevos nombres/marcas comerciales y planeación de | Muestra innovación para la creación de nuevos nombres/marcas comerciales y planeación de |

| | nuevas presentaciones de los productos o servicios. (0) | nuevas presentaciones de los productos o servicios. (1) | de nuevas presentaciones de los productos o servicios. (2) |
|---|--|--|--|
| Gestión para el crecimiento de la empresa | No busca mejorar la dirección de la empresa, ni evalúa posibilidades para crecer y expandirse a otros mercados, así como ayudar a crear políticas de los productos. (0) | Busca solo algunas veces mejorar la dirección de la empresa, evaluando algunas posibilidades para crecer y expandirse a otros mercados, así como ayudar a crear políticas de los productos. (1) | Mejora la dirección de la empresa, evaluando posibilidades para crecer y expandirse a otros mercados, así como ayudar a crear políticas de los productos. (2) |
| Colaboración estratégica | No le gusta o no sabe trabajar en equipo dependiendo de las necesidades de cada producto, los departamentos y áreas colaboran cercanamente. (0) | Le cuesta un poco trabajar en equipo dependiendo de las necesidades de cada producto, los departamentos y áreas colaboran cercanamente. (1) | Sabe trabajar en equipo dependiendo de las necesidades de cada producto, los departamentos y áreas colaboran cercanamente. (2) |

Se expresa un gran agradecimiento, ya que las respuestas obtenidas a través de este instrumento serán de gran ayuda para lograr los objetivos previstos en esta investigación.

3. Consentimiento Informado

ORGANIZACIÓN PÚBLICA DEL SECTOR EDUCATIVO ESTADO DE MÉXICO A 17/04/2023

Título de la Investigación: Relación entre calidad de Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral.

Objetivo de investigación: Conocer el nivel actual de desempeño laboral así como calidad de las relaciones interpersonales de los docentes, a través de la aplicación de dos instrumentos psicométricos, con el fin de conocer la relación entre ambas variables, esperando que los resultados sirvan en la futura creación de estrategias de fortalecimiento de dichas relaciones interpersonales dentro del trabajo. Dicho procedimiento será realizado entre el día 17 de abril del presente año y finalizado como máximo el día 21 de abril.

Yo, _____ una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y de evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Irema Gabriela Garcia Barradas, alumna de la Universidad Nacional Autónoma de México, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Aplicación de instrumentos psicométricos que evalúan la calidad de relaciones interpersonales y mi nivel de desempeño laboral actual.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, quedando en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitan mejorar los procesos laborales.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará bajo la responsabilidad del investigador.
- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, mis datos personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. Sin embargo, después de finalizado el estudio, podré acceder a los resultados obtenidos si así lo requiero y deseo. Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma _____

**AGENCIA PRIVADA DE MERCADOTECNIA
CIUDAD DE MÉXICO A 17/04/2023**

Título de la Investigación: Relación entre calidad de Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral.

Objetivo de investigación: Conocer el nivel actual de desempeño laboral así como calidad de las relaciones interpersonales de los administrativos, a través de la aplicación de dos instrumentos psicométricos, con el fin de conocer la relación entre ambas variables, esperando que los resultados sirvan en la futura creación de estrategias de fortalecimiento de dichas relaciones interpersonales dentro del trabajo. Dicho procedimiento será realizado entre el día 17 de abril del presente año y finalizado como máximo el día 21 de abril.

Yo, _____ una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y de evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Irema Gabriela Garcia Barradas, alumna de la Universidad Nacional Autónoma de México, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Aplicación de instrumentos psicométricos que evalúan la calidad de relaciones interpersonales y mi nivel de desempeño laboral actual.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, quedando en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitan mejorar los procesos laborales.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará bajo la responsabilidad del investigador.
- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, mis datos personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. Sin embargo, después de finalizado el estudio, podré acceder a los resultados obtenidos si así lo requiero y deseo. Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma _____

4. Tabulación para correlaciones de Spearman.

| Centro 1 | RI (X) | DL (Y) | RANGO (X) | RANGO (Y) | d | d ² |
|----------|--------|--------|--------------|--------------|-------|----------------|
| 1 | 79 | 13 | 7.5 | 8 | 0.50 | 0.25 |
| 2 | 82 | 18 | 12 | 15.5 | 3.50 | 12.25 |
| 3 | 86 | 15 | 16 | 10 | -6.00 | 36 |
| 4 | 71 | 17 | 2.5 | 13.5 | 11.00 | 121 |
| 5 | 66 | 12 | 1 | 6 | 5.00 | 25 |
| 6 | 80 | 19 | 9.5 | 17 | 7.50 | 56.25 |
| 7 | 71 | 15 | 2.5 | 10 | 7.50 | 56.25 |
| 8 | 89 | 18 | 17 | 15.5 | -1.50 | 2.25 |
| 9 | 78 | 15 | 6 | 10 | 4.00 | 16 |
| 10 | 84 | 16 | 14 | 12 | -2.00 | 4 |
| 11 | 77 | 12 | 5 | 6 | 1.00 | 1 |
| 12 | 74 | 6 | 4 | 2.5 | -1.50 | 2.25 |

| | | | | | | |
|----|----|----|-----|------|--------|-------|
| 13 | 83 | 17 | 13 | 13.5 | 0.50 | 0.25 |
| 14 | 85 | 10 | 15 | 4 | -11.00 | 121 |
| 15 | 80 | 12 | 9.5 | 6 | -3.50 | 12.25 |
| 16 | 79 | 5 | 7.5 | 1 | -6.50 | 42.25 |
| 17 | 81 | 6 | 11 | 2.5 | -8.50 | 72.25 |
| | | | | | SUMA | 580.5 |

| Centro 2 | RI (X) | DL (Y) | RANGO (X) | RANGO (Y) | d | d ² |
|----------|--------|--------|--------------|--------------|-------|----------------|
| 1 | 86 | 18 | 9 | 8 | -1.00 | 1 |
| 2 | 79 | 16 | 2.5 | 2.5 | 0.00 | 0 |
| 3 | 81 | 17 | 5 | 4.5 | -0.50 | 0.25 |
| 4 | 94 | 19 | 14.5 | 13 | -1.50 | 2.25 |
| 5 | 81 | 18 | 5 | 8 | 3.00 | 9 |
| 6 | 85 | 19 | 8 | 13 | 5.00 | 25 |
| 7 | 83 | 18 | 7 | 8 | 1.00 | 1 |
| 8 | 78 | 14 | 1 | 1 | 0.00 | 0 |
| 9 | 89 | 16 | 10.5 | 2.5 | -8.00 | 64 |
| 10 | 91 | 18 | 12.5 | 8 | -4.50 | 20.25 |
| 11 | 79 | 17 | 2.5 | 4.5 | 2.00 | 4 |
| 12 | 91 | 19 | 12.5 | 13 | 0.50 | 0.25 |
| 13 | 89 | 19 | 10.5 | 13 | 2.50 | 6.25 |
| 14 | 81 | 18 | 5 | 8 | 3.00 | 9 |
| 15 | 94 | 19 | 14.5 | 13 | -1.50 | 2.25 |
| | | | | | SUMA | 144.5 |