



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela Profesional de Trabajo Social**

**Relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la  
Empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social**

**Autora**

**Geidi Estrella Castillo Nizama**

**Asesor**

**Dra. Olga Marina Gamarra López**

**Huacho – Perú**

**2023**



### **Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**LICENCIADA**

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

*“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

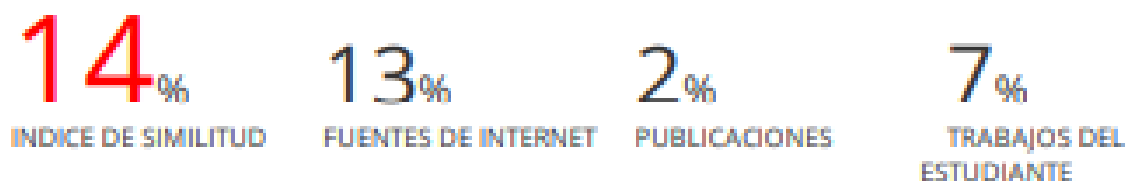
ESCUELA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

**INFORMACIÓN DE METADATOS**

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Castillo Nizama, Geidi Estrella	75564656	27/07/2023
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Gamarra López, Olga Marina	07929485	0000-0001-7000-8794
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Becerra Vera, Charito Emperatriz	28105116	0000-0001-8630-044X
Sacramento Lázaro, Rosa Albina	40740790	0000-0002-1698-584X
Castañeda Chinga, Angélica	15639623	0000-0003-4100-2400

# RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE OPERARIOS DE LA PLANTA BENEFICIO HUARAL DE LA EMPRESA SAN FERNANDO S.A. REGIÓN LIMA, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

9	<a href="http://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Autónoma de Ciudad Juárez Trabajo del estudiante	<1 %
11	<a href="http://gestiopolis.com">gestiopolis.com</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://www.modoemprendedor.com">www.modoemprendedor.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://freshmansolano.blogspot.com">freshmansolano.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://www.fundacionazara.org.ar">www.fundacionazara.org.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://www.pais.gob.pe">www.pais.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

**TESIS**  
**RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE OPERARIOS DE LA PLANTA**  
**BENEFICIO HUARAL DE LA EMPRESA SAN FERNANDO S.A. REGIÓN**  
**LIMA, 2023**

**JURADO EVALUADOR**

**Dra. CHARITO EMPERATRIZ BECERRA VERA**  
**PRESIDENTE**

**M(a). ROSA ALBINA SACRAMENTO LÁZARO**  
**SECRETARIO**

**M(a) ANGÉLICA CASTAÑEDA CHINGA**  
**VOCAL**

### **DEDICATORIA:**

A mi querida madre, quien no pudo verme crecer y cumplir mis metas, pero de quien siempre recordaré sus enseñanzas y amor por las personas; sé que donde se encuentre me guía y cuida día a día para ser una mejor persona.

### **AGRADECIMIENTO:**

A Dios, por permitirme estar en este plano terrenal rodeada de las personas que más quiero, y por siempre cuidar de mi familia.

A mis hermanos y a mi padre, por todo su apoyo incondicional en los objetivos y metas trazadas por mi persona, así como su gran cariño y enseñanzas.

A la Dra. Olga Marina Gamarra López, por la asesoría brindada a través de su experiencia profesional y dedicación por la investigación, así como la importancia por el estudiante.

A mi alma máter y a la Escuela Profesional de Trabajo Social, por inculcar en mí la vocación como profesional y educarme para ser partícipe en el cambio social de nuestro país.



## ÍNDICE GENERAL

CARATULA	V
TITULO	VI
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
Resumen	XIII
Abstract	XIV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1    Descripción de la realidad problemática	3
1.2    Formulación del problema	5
1.2.1    Problema general	5
1.2.2    Problemas específicos	5
1.3    Objetivos de la investigación	5
1.3.1    Objetivo general	5
1.3.2    Objetivos específicos	5
1.4    Justificación de la investigación	6
1.5    Delimitaciones del estudio	6
1.6    Viabilidad del estudio	7
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1    Antecedentes de la investigación	8
2.1.1    Investigaciones internacionales	8
2.1.2    Investigaciones nacionales	9
2.2    Bases teóricas	11
2.3    Bases filosóficas	20
2.4    Definición de términos básicos	22
2.5    Hipótesis de investigación	22
2.5.1    Hipótesis general	22
	IX

2.5.2	Hipótesis específicas	22
2.6	Operacionalización de las variables	23
	<b>CAPÍTULO III</b>	
	<b>METODOLOGÍA</b>	
3.1	Diseño metodológico	24
3.1.1	Tipo de investigación	24
3.1.2	Nivel de investigación	24
3.1.3	Diseño de investigación	24
3.1.4	Enfoque de investigación	24
3.2	Población y muestra	25
3.2.1	Población	25
3.2.2	Muestra	25
3.3	Técnicas de recolección de datos	26
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	26
	<b>CAPÍTULO IV</b>	
	<b>RESULTADOS</b>	
4.1	Análisis de resultados	28
4.2	Contrastación de hipótesis	33
	<b>CAPÍTULO V</b>	
	<b>DISCUSIÓN</b>	
5.1	Discusión	34
	<b>CAPÍTULO VI</b>	
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
6.1	Conclusiones	38
6.2	Recomendaciones	39
	<b>REFERENCIAS</b>	
7.1	Fuentes documentales	42
7.2	Fuentes bibliográficas	45
7.3	Fuentes hemerográficas	46
7.4	Fuentes electrónicas	46
	<b>ANEXOS</b>	48

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la edad, sexo y nivel de educación de la población estudiada	28
Tabla 2	Relaciones Interpersonales	30
Tabla 3	Comunicación Pasiva	31
Tabla 4	Comunicación Agresiva	31
Tabla 5	Comunicación Asertiva	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución de la edad, sexo y nivel de educación de la población estudiada	29
Figura 2	Dimensiones agrupadas	33

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el grado de comunicación en las relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023. **Métodos:** Tipo de investigación básico de nivel descriptivo, diseño no experimental transeccional de enfoque cuantitativo. Se tuvo como población a 298 operarios con una muestra probabilística de 168 personas, las cuales fueron seleccionadas aleatoriamente. El instrumento utilizado lleva por nombre “Escala de medición de las Relaciones Interpersonales”, creado por la autora de esta investigación en el presente año, 2023. **Resultados:** Los resultados muestran que un 41.1% determina su relación interpersonal en un grado bajo. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones, se determinó que el 63.3% identifica la comunicación pasiva en un grado bajo, en esa misma dirección, un 64.9% presenta comunicación agresiva en ese mismo grado; todo lo contrario, sucede con la comunicación asertiva, donde el 73.8% señala tener un grado alto. **Conclusión:** Las relaciones interpersonales entre los operarios son de grado bajo; en cuanto a las dimensiones, la comunicación pasiva es de grado bajo al igual que la comunicación agresiva, mientras que la comunicación asertiva es de grado alto.

**Palabras clave:** Relaciones interpersonales, operarios, comunicación pasiva, comunicación agresiva comunicación asertiva.

## **ABSTRACT**

Objective: To determine the degree of communication in interpersonal relationships between operators of the Huaral Processing Plant of the company San Fernando S.A. Lima Region, 2023. Methods: Basic type of research descriptive level, and is a non-experimental transactional design with a quantitative approach. The population was 298 operators with a probabilistic sample of 168 people, who were randomly selected. The instrument used is called the "Interpersonal Relations Measurement Scale", created by the author of this research this year, 2023. Results: The results show that 41.1% determine their interpersonal relationship to a low degree. On the other hand, in terms of dimensions, it was determined that 63.3% identify passive communication to a low degree, in the same direction, 64.9% present aggressive communication to that same degree; quite the opposite happens with assertive communication, whereas 73.8% indicate having a high degree. Conclusion: The interpersonal relationships between the operators are of a low degree; Regarding the dimensions, passive communication is of a low degree as well as aggressive communication, while assertive communication is of a high degree.

**Keywords:** Interpersonal relationships, operators, passive communication, aggressive communication, assertive communication.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre Relaciones Interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023, se llevó a cabo con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Trabajo Social que otorga la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión,

El ser humano es un ser cambiante, que constantemente se encuentra en adaptación con el medio que lo rodea, sin mencionar, las realidades que enfrenta día a día. Es por ello que, resulta imprescindible comunicarnos ya sea verbal o no verbalmente, pero qué sucede cuando a esto suscitan otros componentes, como la convivencia en el hogar, la escuela, el trabajo, el barrio, etc. Se vuelve en algo más grande, se vuelve en algo cotidiano, por lo que puede resultar difícil el relacionarnos e interactuar de manera adecuada.

Es por esta razón que resulta sustancial abarcar un tema tan presente en la vida del ser humano, cuando empiezan a suscitar los conflictos al momento de querer relacionarnos con otras personas, muchas veces por indiferencia o falta de empatía tal vez. Lo que genera un impacto involuntario en el contexto social en el que se desarrolla la situación.

Partiendo de lo mencionado anteriormente, se tomó como punto de investigación el contexto laboral, dado que es un espacio en la que las personas se relacionan y comunican por el mismo hecho de que conviven casi a diario. De esta manera, se buscó propinar el poder identificar cuando una relación interpersonal es negativa mediante el reconocimiento del grado en el que se presente en la población estudiada, sobre todo, el cómo saber actuar ante ello teniendo como base los medios necesarios para garantizar un ambiente laboral positivo con condiciones óptimas y satisfactorias para el colaborador.

De este modo, para una mayor precisión del tema, se dividió la investigación en VI Capítulos: Iniciando con el Planteamiento del problema: Capítulo I, donde se esclareció

la realidad del problema identificado, por lo cual se plantea la formulación del problema y objetivos de la investigación; como soporte se tuvo el Marco Teórico: Capítulo II, con estudios internacionales y nacionales, bases filosóficas, formulación de la hipótesis, además de las bases teóricas sobre la variable y definiciones conceptuales de la misma junto a sus dimensiones; es por ello que en la Metodología: Capítulo III: se describió el diseño metodológico, la población y muestra, así como las técnicas de recolección de datos y de procedimientos de la información. En el Capítulo IV: se mostraron los resultados obtenidos en tablas y figuras; en el Capítulo V se dio a conocer la discusión; y en el Capítulo VI las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

Con el presente estudio, se busca que sirva de fuente de información para las futuras investigaciones, además de aportar a los conocimientos pre existentes en cada lector.



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La comunicación ha formado parte de la vida del ser humano desde que se tiene memoria, y esto es porque el individuo busca la manera de relacionarse con el medio que lo rodea. Es gracias a estas relaciones que podemos formar vínculos dentro de diferentes contextos porque al relacionarnos no solo se intercambian palabras, también se intercambian recuerdos, aprendizajes, lecciones, etc. Situaciones que impactarán en la vida del oyente de manera directa o indirectamente. Es así que “la identidad se construye en interacción, los patrones de interacción se van conformando en función de los significados de sí mismo, los otros y el mundo” (Maristany, 2008, p. 20). Estamos de acuerdo con el planteamiento expuesto, agregando que el ser humano mediante su realidad se relaciona con otros con la finalidad de obtener una satisfacción ante la necesidad que este tenga, y a su vez, transmite sentimientos y emociones para el desarrollo involuntario o no de sus habilidades sociales.

Según, Medina (1994), conceptualiza las relaciones interpersonales como “el conjunto de intercambios verbales y no verbales que se realizan entre las personas, especialmente en las relaciones cara a cara...el ambiente también puede distorsionar la comunicación” (p. 43). Lo que significa que el ser humano tiene la capacidad de cambiar su manera de comportarse y hablar con la finalidad de “encajar” en este nuevo ámbito social, sin embargo, en varias ocasiones resulta difícil para la persona el poder

relacionarse con otra cuando existen factores externos como malos entendidos o poca capacidad para resolver conflictos que puedan ser causados por la misma. En este contexto, se toma como referencia la investigación realizada por el Graduate Management Admission Council, conocido por sus siglas GMAC (2020), entidad que realizó una encuesta dirigida a reclutadores corporativos a nivel mundial donde mencionan que el 81% de ellos reconocen las aptitudes interpersonales como crucial para la contratación del personal, competencias fundamentales para el liderazgo empático y compasivo, la escucha activa, la percepción social, entre otros en relación, mientras que el 69% considera en segundo lugar las habilidades de comunicación como algo sensato ante la contratación de personal profesional de la escuela de negocios. De lo expuesto, se puede afirmar que las relaciones interpersonales entre colaboradores son fundamentales para el desarrollo y crecimiento de la organización, por ende, el presentar casos conflictivos y de poca interacción entre el personal, puede afectar gravemente el desempeño laboral de los colaboradores.

A nivel nacional se aprecia características similares mostradas a nivel general, de modo que se muestran datos favorables según el trabajo de investigación de Sánchez (2018), quien obtuvo resultados positivos en relación a sus dimensiones de necesidades, motivaciones, actitudes, valores y comunicación; donde la población estudiada, en este caso personal administrativo, refiere tener relaciones interpersonales favorables. Sin dejar de lado el hecho que la población estudiada en este trabajo de investigación, presenta una realidad diferente por ser del tipo obrero. Por ende, nace la necesidad de indagar sobre esta problemática tras haber observado diferentes casos de conflictos entre compañeros de trabajo a causa de diferencias. Otra iniciativa para la presente investigación, fue el hecho de que no existen muchos estudios sobre la variable en mención que tenga interés por este tipo de sujeto de estudio; dado que resulta imprescindible el bienestar emocional del personal para un desempeño positivo, es importante detectar la concepción de los casos observados con la finalidad de mantener un ambiente sano y de calidad en aquellos que resultan ser indispensables para el desarrollo de la empresa.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se manifiestan las relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

a. ¿Cómo se manifiesta la comunicación pasiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023?

b. ¿Cómo se manifiesta la comunicación agresiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023?

c. ¿Cómo se manifiesta la comunicación asertiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el grado de comunicación en las relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

a. Determinar el grado de comunicación pasiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.

b. Determinar el grado de comunicación agresiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.

c. Determinar el grado de comunicación asertiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Por su valor teórico, partiendo desde los casos suscitados observados, se tomaron en cuenta cuatro teorías para poder profundizar y fundamentar la problemática en investigación, las que fueron ratificadas con los resultados obtenidos.

Por su práctica, se pretende dar luz e importancia a una población que no muchas veces es valorada como se debe por su esfuerzo y dedicación, no sólo en el ámbito privado, también en el público; es por ello que se busca incentivar a investigar sobre problemáticas que giran alrededor de la población operaria u obrera con el propósito de buscar alternativas de mejora para que tengan una mayor calidad de vida desde el entorno laboral.

Por su metodología, determinar las relaciones interpersonales que se presentan entre los operarios dentro de sus labores, implicó identificar mediante un instrumento adecuado las características de la población para obtener resultados precisos y así tener una visibilidad clara de la problemática para realizar las propuestas correspondientes.

#### **1.5 DELIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Delimitación Espacial. Se desarrolló en la Planta Beneficio Huaral de la Empresa San Fernando S.A. Región Lima.

Delimitación Temporal. El tiempo estimado para el desarrollo de la presente investigación es de una duración de cuatro meses, comprendidos desde el mes de abril hasta julio del 2023.

Delimitación Social. Esta investigación tiene como sujeto de estudio a los operarios entre población masculina y femenina de la Planta Beneficio Huaral de la Empresa San Fernando S.A.

## **1.6 VIABILIDAD DEL ESTUDIO**

Viabilidad Teórica. La investigación desarrollada tuvo una tendencia a ser viable, ya que contaba con las bases teóricas indispensables en relación al tema de investigación, los cuales fueron obtenidos de libros, informes, artículos y tesis.

Viabilidad Humano. La investigación contó con la cooperación y participación de los operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A.

Viabilidad Ética. La investigación no buscó generar ningún perjuicio a los operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A., opuesto a ello, se quiso contribuir de manera positiva a las relaciones interpersonales de los operarios.

Viabilidad Temporal. La investigación tuvo un tiempo estimado de cuatro meses desarrollados en el presente año, por lo que, en el momento de aplicar el instrumento se realizaron las coordinaciones correspondientes para no afectar la actividad laboral de cada operario teniendo en cuenta que todos pertenecen a diferentes áreas.

Viabilidad Financiera. La investigación fue autofinanciada por la tesista investigadora, por lo que no se requirió de algún otro financiamiento.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Un estudio sobre “Análisis de las Relaciones Interpersonales y su influencia en los Moradores del sector de Ciudadela La Chala, Cantón Guayaquil provincia del Guayas, año 2018”, realizada por Barrera (2018), tuvo como objetivo analizar las causas y efectos que producen la falta de relaciones interpersonales en la población mencionada; con un diseño de investigación cualitativo-cuantitativo de tipo descriptiva y explicativa con una muestra probabilística conformada por 356 personas. De lo cual, se obtuvieron como resultados que el 30% refiere que no existen buenas relaciones entre ellos, al igual que el 32% que no aprecia las relaciones, en esa misma dirección, el 28% cree que no existe una buena comunicación entre ellos. Por otro lado, el 27% considera que la comunicación es un medio importante para mejorar sus relaciones. En conclusión, se denota que, si bien las relaciones interpersonales en esta comunidad no son buenas, existe un pequeño porcentaje de la población que desea mejorar esta situación.

En esa misma dirección, Franco (2018), desarrolló una investigación sobre el “Análisis comunicacional interpersonal en los adolescentes de 12 a 16 años de la Isla Trinitaria, Cooperativa Polo Sur del suroeste del Canton Guayaquil”, de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo y cualitativo, con una población de 1008 teniendo como muestra a 288 personas, cuyo objetivo fue fortalecer los lazos afectivos que construyan

una comunicación armoniosa y confiable en la población mencionada con ayuda de una guía didáctica. Se obtuvo como resultado que el 46% está de acuerdo en que la comunicación interna es la base de la familia, el 53% considera importante el uso de nuevas técnicas comunicacionales; por otro lado, el 53% considera las redes sociales aíslan a las personas. Concluyendo con los resultados, se evidencia que existe una preocupación por el peligro que corren las relaciones interpersonales entre padres e hijos debido al uso de las redes sociales, por lo que se considera necesario la práctica de la guía mencionada.

Por otro lado, Tobar (2019), realizó una investigación sobre la “Inteligencia interpersonal en la multiculturalidad del subnivel básico. Guía de actividades para la diversidad”. La cual tuvo como objetivo analizar la influencia de la inteligencia interpersonal en la multiculturalidad de los estudiantes del subnivel séptimo básico de la Escuela de Educación Básica Carlos Luis Plaza Dañín; con un enfoque cuali-cuantitativo a través del método descriptivo e inductivo con una población y muestra de 48 personas compuestas por estudiantes, docentes y autoridades. Los resultados obtenidos respecto a las relaciones interpersonales fueron los siguientes: el 54% considera que puede socializar fácilmente con otras personas; en esa misma dirección, el 59% alude mantener buenas relaciones; es así que el 50% manifiesta que las emociones son importantes para las relaciones interpersonales; por otro lado, el 43% considera la posibilidad de mejorar sus habilidades de interrelación. En conclusión, se puede afirmar que la población encuestada reconoce la importancia y lo que implica el tener buenas relaciones interpersonales, y no tener impedimento para el desarrollo de las mismas entre compañeros de un origen étnico diferente.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Enfocando la problemática en nuestro país, Rodríguez (2018), realizó una investigación sobre las “La comunicación interpersonal en los colaboradores del área prepago de la empresa Fortel de Lince, 2018”, donde su objetivo fue detallar el nivel de comunicación interpersonal en la organización mencionada, con una metodología de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo, teniendo como muestra de tipo probabilístico de diseño no experimental a 50 colaboradores. En el cual, se obtuvo como resultado que

el 59,7% refiere tener relaciones interpersonales bajas; por otro lado, en cuanto a sus dimensiones, el 63,1% indica tener bajas recepciones de retroalimentación durante sus relaciones; en esa misma dirección, el 56,3% describe tener bajo nivel de disposición a la autorrevelación. Entonces, con ello se puede evidenciar que los colaboradores de esta empresa perciben en su mayoría a la comunicación interpersonal dentro de un nivel bajo por diferentes factores asociados a la falta de estrategias por parte de la empresa para mejorar esta problemática, por ende, se puede deducir que la comunicación, la empatía y otros factores, no están muy presentes en esta realidad.

Coincidiendo con la investigación anterior, Frías (2020), investigó las “Relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa San Juan Maynas, Moyobamba, 2019”, teniendo como objetivo principal evaluar las relaciones interpersonales dentro de la realidad mencionada. Presenta un enfoque cuantitativo de tipo básica con un diseño de investigación descriptivo; en cuanto a la muestra se realizó con un total de 24 docentes obteniendo como resultado que las relaciones interpersonales se perciben de manera regular dado que sus dimensiones como manejo de comunicación, las reacciones socioafectivas y la resolución de conflictos se presentan con un 58% cada una en un nivel regular, mientras que el ámbito de colaboración mantiene un 75% dentro del mismo nivel. Con estos resultados se puede concluir manifestando que las relaciones interpersonales entre docentes se encuentran en un nivel intermedio, lo cual podría mejorar mediante estrategias dado los porcentajes arrojados.

Por otro lado, Blas (2021) desarrolló una investigación relacionada a la teoría base de este presente estudio, titulada “Estilos de comunicación que practican los estudiantes de nivel secundario en una Institución Educativa de Lima Metropolitana, 2019”, tuvo como objetivo determinar los estilos de comunicación que practicaban los estudiantes de secundaria. Con una metodología de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo transeccional, teniendo una muestra probabilística de 54 estudiantes obteniendo como resultado que el 65% mantiene un adecuado estilo de comunicación donde predomina el estilo asertivo con un 74%, seguido del estilo pasivo con un 37% y finalmente el estilo agresivo, con un 30%. De lo cual, se concluye que, en la mayoría de la población



estudiada hay un desarrollo de las buenas relaciones interpersonales siendo de vital importancia para el manejo de una buena convivencia armoniosa.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **Definición de la variable Relaciones Interpersonales**

Para los autores Bueno y Garrido (2012), las relaciones interpersonales son “la clave del éxito laboral, la base de la serenidad personal y, sobre todo, una herramienta fundamental para la tarea educativa”.

Dado que todo nace a partir de la comunicación humana, el interactuar y relacionarnos con otros individuos para cumplir un fin o satisfacer una necesidad, es parte de nuestra vida cotidiana, y es en este proceso en donde se descubrirán otros factores relacionados a la interpersonalidad.

En esa misma dirección, Green, Fairchild, Knudsen & Lease-Gubrud (2018), definen la relación interpersonal como:

Aquella en la que correspondemos a una profundidad y amplitud de divulgación para aumentar la comprensión mutua. A diferencia de las relaciones impersonales, cada uno de nosotros se involucrará en la revelación en profundidad para darle a la otra persona una idea de nuestra personalidad. Ciertamente, nuestros íntimos, amigos cercanos y amigos casuales entran en esta categoría. Algunos colegas también pueden ser más personales que impersonales, dependiendo de la profundidad y amplitud de la divulgación.

Como bien mencionan los autores, el tipo o al nivel de relación interpersonal a la que lleguemos, dependerá de uno mismo dado el interés que se tenga en el saber y conocer a la otra persona, mostrando a su vez habilidades sociales adquiridas a lo largo de su vida.

Enfatizando la concepción de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, para Murillo (2004), citado en Antonio (2017), hace referencia a ellas cómo:

... un medio para cumplir con las finalidades de la empresa, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común. En el sentido subjetivo tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano, el cual también debería de construir uno de los objetivos primordiales de toda organización. El olvido de esta finalidad principal, ... La manipulación o falta de respeto a la dignidad personal, tarde o temprano darán resultados negativos tanto en el orden de la productividad como en el humano.

En la mayoría de ocasiones, la falta de interés de las organizaciones para priorizar la buena comunicación entre sus colaboradores como algo fundamental dentro de la empresa, puede desembocar en factores negativos que afectan, como bien menciona el autor, no solo a la empresa, también al ser humano ya que al mantener relaciones negativas con sus compañeras puede influenciar en su desempeño laboral así como en su satisfacción y clima organizacional, sin dejar de lado el daño personal que tendrá el colaborador como el estrés, el no saber diferenciar casa – trabajo, ansiedad, etc.

## **Teorías**

### **Relaciones con los pares**

Esta teoría nace a partir del trabajo de investigación de Kram & Isabella (1985), con la finalidad de conocer cómo se puede contribuir al desarrollo psicosocial y personal mediante las relaciones entre compañeros, a la vez, aportar de manera positiva el desarrollo de las carreras profesionales.

Además, los autores refieren que las relaciones interpersonales abordadas en el campo laboral se presentan por la necesidad del intercambio de información con el propósito de realizar mejor su trabajo; sin embargo, al ser de manera constante se vuelve en algo más íntimo y duradero lo que conlleva a la autorrevelación y confianza (p. 117), Lo podemos ver más detallado de la siguiente manera:

Primer lugar, los pares al fraternizar valores, percepciones, creencias y otros aspectos en relación con sus vidas dentro del trabajo, pueden identificar cosas en común que resultan importantes para ellos.

Segundo lugar, nace el deseo por brindar el apoyo emocional mediante la escucha y consejería entre compañeros de trabajo cuando se evidencie alguna situación relacionada al trabajo que necesite de este apoyo.

Tercer lugar, las relaciones van más allá que temas específicos del entorno laboral, abordan temas con interés en otros aspectos de la organización con la finalidad de retroalimentarse; también en este punto se abordan temas familiares y sociales de una manera no íntima.

Cuarto lugar, estas relaciones se vuelven en lazos amicales buscando el bienestar no solo del emisor, también del receptor mostrando interés y preocupación por la vida de su compañero de trabajo.

Es así que, Kram & Isabella (1985), con toda la información recopilada categorizaron tres tipos diferentes de relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo dentro del contexto laboral, los cuales comparten una serie de características a considerar como las funciones de desarrollo, un nivel único de confianza y la autorrevelación:

**Pares de información:** Este tipo de relación se caracteriza por el nivel básico de interacción donde ambas partes resultan beneficiadas con el intercambio de información en relación a su trabajo u organización. Dentro de este tipo no se presenta la autorrevelación y confianza, por ende, el contacto resulta poco frecuente al igual que el apoyo emocional o la cabida de interpretaciones personales.

**Pares colegiales:** A diferencia del tipo anterior, en esta categoría los compañeros de trabajo tienen un moderado nivel de confianza, al igual que la autorrevelación. En esta categoría, se presentarán roles o tareas individuales más complejas, es decir, aquí se podrán apreciar situaciones de apoyo emocional y retroalimentación; además, es en este nivel donde se desarrollarán temas de conversación con interés no solo en el trabajo, también en el contexto familiar, desarrollando en la persona la autoexpresión de manera involuntaria.

**Pares especiales:** En esta última categoría identificada por las autoras, nos refieren que se caracteriza por mantener un lazo amical tanto dentro como fuera del trabajo, lo cual genera un dilema personal en el individuo considerando que se pierden, no en su totalidad, las formalidades laborales por una mayor autoexpresión. Sin embargo, esto puede ser algo positivo ya que las personas ven un apoyo psicosocial junto a una conexión emocional en este compañero, generando así una motivación por el desarrollo de sus funciones en el trabajo.

### **Tipos de Relación Interpersonal**

Para Green et. al. (2018), “la comunicación interpersonal es nuestra interacción cotidiana, típicamente espontánea, con una variedad de personas...Desde aquellos que encontramos brevemente hasta conversaciones largas y detalladas con amigos, la comunicación interpersonal es el núcleo de nuestras relaciones humanas”.

Como mencionan los autores en el párrafo anterior, las relaciones interpersonales que el ser humano tiene se pueden dar a través de conversaciones simples y sin interés, hasta conversaciones profundas en donde exista un afecto o lazo emocional. Es así que, Green et. al. (2018), determinaron dos tipos de relaciones interpersonales de la siguiente manera:

**Relación Impersonal:** Es el tipo de relación en la que se intercambian temas de conversación superficiales pero necesarios; normalmente se presentan en los encuentros espontáneos con amigos o conocidos, “relaciones transitorias”. Sin embargo, las relaciones a largo plazo también pueden pertenecer a este tipo, “relaciones unilaterales”, un claro ejemplo de ello pueden ser las relaciones que llevamos con una persona cuya finalidad es netamente con fines profesionales, como el asistir al médico por tratamiento continuo.

**Relación Personal:** La finalidad de este tipo de relación es el de comprensión mutua, ya que hay un interés considerable por el saber la vida del amigo, familiar o compañero de trabajo; es así que la otra persona mediante este tipo de relación se genera una idea de nuestro comportamiento y personalidad.

Entonces, mediante ello se puede reconocer el tipo de relación interpersonal que se mantiene, sin dejar de lado que, si se presentara la casuística dentro de un contexto cotidiano, se puede desarrollar cualquiera de estos tipos, todo dependerá de la profundidad y amplitud del intercambio de información en la relación, considerando los diferentes factores alrededor como el grado de confianza que nos inspire la otra persona, si es voluntaria o involuntaria, etc.

### **Modelos de Comunicación Interpersonal**

Wrench, Punyanunt-Carter & Thweatt (2015) desarrollaron cuatro modelos de comunicación interpersonales con la finalidad de comprender la realidad que enfrenta cada persona.

### **Modelos de Acción**

**Modelo de Comunicación Lineal:** Desarrollado por Waver y Shanon (1963), estos autores pensaban que la comunicación se producía linealmente, como lo que hoy conocemos como periódicos, televisión y radio.

**Modelo Schramm Temprano:** Desarrollado por Wilbur Schram (1954), es en este modelo donde se consideró que el receptor debía decodificar el mensaje a través de la interpretación considerando los factores que intervienen; además, el autor menciona que una comunicación es completa cuando exista retroalimentación, lo cual es imprescindible para una relación efectiva.

**Modelo SMCR de Berlo:** Desarrollada por David Berlo (1960), este autor, hace menciona que este modelo posee diferentes componentes, como las habilidades comunicativas, la actitud (punto de vista), saber si la fuente posee los conocimientos sobre el tema en discusión y, por último, los sistemas sociales dentro de los cuales encontramos valores, opiniones y creencia. Destacando a las partes principales que es el hablante, el sujeto y el oyente, este último es quien interpretará el significado del mensaje.

### **Modelos de Interacción**

**Modelo Osgood y Schramm:** Se conoce también como un modelo circular y complejo dado que los mensajes pueden ir en dos direcciones, por lo que tiene cuatro apartados: 1) la comunicación es circular; 2) la comunicación es igual y recíproca; 3) los mensajes están basados en la interpretación de los participantes; y 4) la comunicación involucra codificación, decodificación e interpretación.

**Modelo de Watzlawick, Beavin y Jackson:** Estos autores refieren que la comunicación es continua, ya que se da de manera cotidiana, es por ello que se plantearon cinco axiomas: 1) una persona no puede no comunicarse; 2) cada mensaje contiene un contenido y relación; 3) cómo reacciona el individuo ante cada evento; 4) la comunicación puede ser digital o análoga; 5) la comunicación puede ser complementaria o simétrica.

### **Modelos de Transacciones**

**Modelo de Barnlund:** Este autor refiere que, en el proceso de las relaciones interpersonales, ambos sujetos se envían y reciben mensajes al mismo tiempo. A diferencia de los otros modelos, este autor afirma que existen diferentes tipos de retroalimentación, ya que por un lado se puede comunicar algo verbalmente, por otro lado, nuestra comunicación no verbal comunica otro mensaje.

### **Estilos de Comunicación Interpersonal**

Bueno y Garrido (2012) en su libro *Relaciones Interpersonales en la educación*, hacen referencia sobre la existencia de los estilos de comunicación dentro de las relaciones interpersonales, todo ello a raíz de sus investigaciones. Los autores hacen referencia a que el estilo de comunicación que se presente dentro de nuestras relaciones va a depender de una estructura grupal e individual, esto debido a la presencia de las habilidades sociales.

Para los autores, el tema de la comunicación asertiva resulta imprescindible para establecer relaciones sanas y fructíferas, es por ello que se identifica a dos tipos de personas: “1) personas con un estilo de comunicación pasivo (equivalente a respuestas relacionadas a la huida), y 2) personas ... agresivo (se corresponde con respuestas parecidas a la lucha o ataque” (Bueno y Garrido, 2012, p. 72).

Es por el motivo anterior que nace la necesidad de identificar las relaciones asertivas con la finalidad de poder brindar en base a ello estrategias o acciones para mejorar este tipo de comunicación o para ponerlas en práctica dentro de alguna organización o contexto social.

A continuación, se describirán los tres estilos de comunicación interpersonal por Bueno y Garrido (2012):

**Estilo de comunicación pasivo:** este tipo de estilo se identifica en aquellas personas que la mayoría de veces no parecen responder ante las demandas ambientales, dañando sus intereses porque creen o tienen la idea de que no logran algo protegiendo sus derechos, pero no toman en cuenta que con ello pueden lograr incomodar a los demás, haciendo que disminuyan y pierdan su aprecio. Otra característica de este estilo es que las personas no se sienten importantes, sienten menos valor en semejanza con los demás.

Algunas de las características que describen a las personas en este estilo de comunicación:

Timidez, porque no son muy expresivos tanto verbal como corporalmente.

Baja autoestima, se sienten infelices, ansiosos y frustrados con ellos mismos.

Sumisión, asumen responsabilidades, órdenes y decisiones de manera forzosa

Inseguridad, no tienen confianza en sí mismos por lo que no muestran su personalidad en realidad.

Las personas con este estilo de comunicación se sienten insatisfechas e irritadas consigo mismo, y esto es por el hecho de que, al poseer las características anteriores, no son tomados en cuenta. Todo ello también provoca que liberen la gran carga emocional que llevan acumulando por ser incomprendidos; la mayoría de personas tienen baja autoestima, inseguridad y depresión.

**Estilo de comunicación agresivo:** lo podemos identificar en las personas que tienen un comportamiento ambicioso, es decir, que buscan conseguir sus objetivos a cualquier costo, en ocasiones, sin importar los valores, las normas y los derechos del prójimo, sin embargo, para ellos, es una forma de comunicación muy eficiente.

Los pensamientos o sentimientos dentro de este estilo se expresan de una manera desafiante mediante formas dañinas que pueden causar perjuicios en la relación social ya que minimiza el sentir de la otra persona. Además, el ataque es una estrategia que



mayormente se practica en este estilo porque hace prevalecer su postura, utilizan la intimidación para hacerse respetar conseguir lo que desean.

Para los autores, existen dos matices dentro de este estilo:

La forma invasiva y directa, usa verbos imperativos, calificativos y sustantivos maliciosos.

La forma sutil e indirecta, como el sarcasmo, la ironía maliciosa, comentarios fuera de lugar, entre otros.

Las personas con este tipo de comunicación se caracterizan por hablar demasiado con un todo de voz muy elevado y fluidez rápida. Corporalmente se les nota muy tensos, con un contacto visual muy directo, fijo y penetrante, ocasionando que el receptor tenga que desviar su mirada por temor.

Podemos identificar este estilo por:

Temperamento, se muestran iracundos y hostiles.

Poder, no respetan el derecho de los demás, les gusta tener el control.

Egocentrismo, creen tener la razón siempre, se consideran más importantes.

Intimidación, ya sea de manera física o verbal.

A diferencia del estilo anterior, aquí observaremos todo lo contrario, pero con indicadores hostiles o de amenaza, con una posición de intimidación. Por lo que las consecuencias positivas son el conseguir lo que desean a corto plazo, mediante las estrategias de manipulación y poder que lo caracteriza; por otro lado, las consecuencias negativas se presentan ya sea a corto plazo, pueden desembocar en sentimientos de culpa o puede llegar a agredir, ya sea verbalmente o no) a la otra persona; o largo plazo, donde las relaciones interpersonales se deterioran debido a la tensión constante y falta de interés emocional, provocando así el distanciamiento de las personas por el temor.

**Estilo de comunicación asertivo:** Las personas con este estilo de comunicación son eficientes para relacionarse dado que tienen un buen manejo de sus sentimientos, opiniones e ideas, defendiendo sus derechos, pero buscando siempre no perjudicar a los demás. Buscan ser resolutivas ante los conflictos para minimizar el riesgo de estas en futuras relaciones; se comunican de forma clara y directa para evitar malos entendidos y deteriorar sus relaciones.

A diferencia de la comunicación agresiva y pasiva, aquí existe una grata consideración por mantener este tipo de estilo de comunicación, y en parte es una estrategia de solución ya que estas personas buscan impartir este estilo para mejorar las relaciones interpersonales.

A continuación, se identifican por:

Resolución de conflictos, no huyen de los conflictos, buscan soluciones compartidas.

Escucha activa, comunicar y escuchar la información de forma adecuada.

Respeto, siempre procura el bienestar e integridad de los demás.

Socialización, facilita la comunicación y busca relaciones eficaces.

Una de las características más resaltantes es que su habla es directa y fluida pero no busca interrumpir al interlocutor, busca una participación de las personas adecuadamente, también, poseen un manejo del volumen de la voz para comunicarse, usando siempre palabras en tiempo presente. Por lo general, mantienen una expresión facial relajada, tiene respeto por el espacio personal, aunque dado el nivel de confianza se puede llegar a una interacción mayor.

### **2.3. BASES FILOSÓFICAS**

La presente investigación sobre las Relaciones Interpersonales entre los operarios de la Planta Beneficio Huaral de la Empresa San Fernando S.A. Región Lima, se realizó dentro del paradigma Empírico-Analítico, dado que parte del conocimiento para el

estudio de una realidad, que va a permitir conocer el grado de comunicación entre los operarios respecto a la variable estudiada dentro de su espacio de trabajo en la sociedad.

Dentro de este marco, la corriente del positivismo se ha empleado a lo largo del desarrollo de la investigación al ser un paradigma cuantitativo, dado que, el abordaje de la problemática fue distante en el sentido de que la investigadora no formó parte del problema del sujeto de estudio. Por otro lado, el rol que se ha desempeñado fue la de un puente, el cual permitió a la tesista explicar los resultados de la variable y especificar los cambios positivos de acuerdo a lo investigado; con el fin de buscar estrategias de mejora e involucramiento de las relaciones interpersonales independientemente de los resultados obtenidos, manteniendo un nivel alto en su desempeño laboral y social.

También se utilizó el método Hipotético-Deductivo porque la investigación partió desde lo general a lo particular (local), teniendo como guía la conceptualización de la variable y antecedentes desde lo internacional hasta lo nacional ya que son el sustento de esta investigación, de esta manera, poder identificar y enfatizar el tema en particular, resaltando que el sujeto de estudio a diferencia de otro tipo de población, presenta una realidad con características diferentes adicionando a ello que se estudian a operarios que laboran en diferentes áreas.

Es por ello que se empleó cuatro teorías relacionadas a esta problemática, de Kram & Lynn, debido a que estos autores identifican a los pares de relación que pueden estar presentes en el contexto abordado; por otro lado, tenemos la teoría de Green, Fairchild, Knudsen & Lease-Gubrud, ya que como bien mencionan los autores, en nuestra vida diaria nos relacionamos con diferentes tipos de personas, por lo que el tipo de relación no es la misma, dependerá de diversos factores; dentro del mismo contexto se cuenta con los modelos teóricos de Wrench, Punyanunt-Carter & Thweatt, los cuales fueron de utilidad para identificar el canal que existe dentro de las relaciones presentes en el contexto estudiado; finalmente, la teoría de Bueno y Garrido, la cual fue la base de la investigación para determinar e identificar el grado de comunicación en las relaciones interpersonales en la población de estudio.

## 2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Relación Interpersonal:** “Es una interacción que implica intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más participantes en un contexto cara a cara” (Zayas Agüero, 2011, p. 60).

**Pasivo:** “Aquella que no hace las cosas por sí misma, sino que deja obrar a los demás” (EDU.LAT, s.f.).

**Agresividad:** “Es una conducta automática que responde a ciertos estímulos externos, lo cual implica que también se inhibe otros de los que se tiene un mayor control” (Wiki Psicología, 2023).

**Asertividad:** “Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas..., actuando desde un estado interior de autoconfianza y respeto a uno mismo...” (Montejano, 2010).

**Operario:** “Trabajador manual completamente retribuido...se le conoce como obrero con el mismo significado” (NOTICIERO DIARIO, 2021).

## 2.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

### 2.5.1 Hipótesis general

No requiere hipótesis general porque la investigación es de nivel descriptiva.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

No requiere hipótesis específicas porque la investigación es de nivel descriptiva.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>Relaciones Interpersonales</b></p> <p>Paynton &amp; Hanh ( 2021 ) definen la relación o comunicación interpersonal como “<i>un proceso de intercambio donde hay deseo y motivación por parte de los involucrados para conocerse como individuos</i>”.</p>	Estilo de Comunicación Pasiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Timidez</li> <li>• Sumisión</li> <li>• Baja Autoestima</li> <li>• Inseguridad</li> </ul>	<p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>
	Estilo de Comunicación Agresiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temperamento</li> <li>• Poder</li> <li>• Egocentrismo</li> <li>• Intimidación</li> </ul>	
	Estilo de Comunicación Asertiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Escucha Activa</li> <li>• Respeto</li> <li>• Socialización</li> </ul>	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. DISEÑO METODOLÓGICO**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica porque se conoció la realidad de la población mediante el estudio y análisis de teorías enfocadas a las relaciones interpersonales; asimismo, se tuvo la finalidad de que el presente trabajo sirva para futuras investigaciones en relación a la población abordada.

##### **3.1.2 Nivel de investigación**

Este estudio es de nivel descriptivo, porque permitió conocer y determinar el grado de comunicación en las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la Planta Beneficio Huaral de la Empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.

##### **3.1.3 Diseño de investigación**

Es una investigación de diseño no experimental transeccional donde la variable no fue manipulada de ninguna forma, sino, se utilizó en base a su realidad observada en el entorno de la población; de igual manera, las dimensiones no fueron alteradas.

##### **3.1.4 Enfoque de investigación**

La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se midió el fenómeno determinado, utilizando datos estadísticos en porcentajes en los resultados a través del instrumento empleado.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1 Población

La población que participó en el presente trabajo, fue un total de 298 operarios de la Planta Beneficio Huaral de la Empresa San Fernando S.A. Región Lima, los cuales comparten una serie de características sociales observadas desde su ámbito laboral.

### 3.2.2 Muestra

El estudio de la investigación se realizó aplicando el tipo de muestra probabilístico aleatorio, para lo cual, se tomó en cuenta la relación del personal donde están registrados todos los operarios, ya que, está sujeto al tamaño muestral que se obtuvo mediante la aplicación de una fórmula; de esta manera se generaron resultados más precisos.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

N= Tamaño de la población

Z= Grado de confianza que se establece

E= Error absoluto o precisión de la estimación de la proporción

P= Proporción de unidades que poseen el atributo de interés.

Q= Resta aritmético de P.

Donde:

N= 298

Z= 95% (1.96)

$$E= 5\% (0.05)$$

$$P= 0.5$$

$$Q= 0.5$$

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(298)}{(0.05)^2 (297) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$= \frac{286.199}{1.7029} = 168.06$$

- Al ser la población personas, se redondea el número a 168.

La selección aleatoria que se desarrolló para la aplicación de la muestra, fue mediante la relación del personal donde están registrados todos los operarios de la Planta Beneficio Huaral de la Empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.

### 3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### **Observación**

Según Bunge (2007), citado en Campos y Covarrubias & Lule (2012), menciona que la observación es muy fundamental ya que nos va a permitir identificar la realidad en la que vive la población, visualizando los sucesos y de esta manera comprobar los hechos.

#### **Encuesta**

Según Casas, Repullo y Donado (2003). La técnica de encuesta nos permite recolectar información donde nos permitirá obtener datos de manera más rápida (p. 528).

### 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN



### **Alfa de Cronbach**

Según Lee (1951) citado en Campo-Arias y Oviedo (2005), refiere que el Alfa de Cronbach es una técnica donde se va a procesar datos para medir la confiabilidad del instrumento utilizado, lo cual nos permitirá estar seguros y obtener que el instrumento sea confiable (p. 575).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### Características sociodemográficas

**Tabla 1.** Distribución de la edad, sexo y nivel de educación de la población estudiada

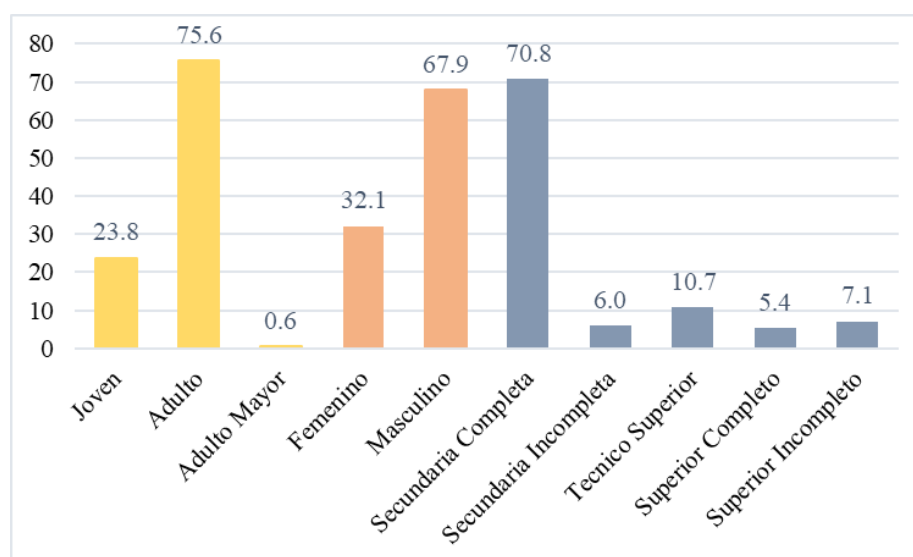
Edad	Frecuencia	Porcentaje
Joven	40	23.8
Adulto	127	75.6
Adulto Mayor	1	0.6
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	54	32.1
Masculino	114	67.9
Nivel de educación	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria Completa	119	70.8
Secundaria Incompleta	10	6.0
Técnico Superior	18	10.7
Superior Completo	9	5.4
Superior Incompleto	12	7.1
Total	168	100.0

*Nota:* Escala de medición de las Relaciones Interpersonales, 2023.

Se puede apreciar en la tabla 1, de acuerdo a la edad se obtuvo que el 75.6% de la población se encuentran en la etapa de la adultez, mientras que el 23.8% en la juventud, solo el 0.6% pertenece al grupo de adulto mayor (Ministerio de Salud, 2021).

Respecto al sexo, el 67.9% son masculinos y el 32.1% son femenino, por lo que se evidencia una gran diferencia entre ambos géneros.

Por último, en cuanto al nivel de educación, el 70.8% tienen secundaria completa, por otro lado, solo el 5.4% posee estudios superiores completos.



**Figura 1.** Distribución de la edad, sexo y nivel de educación de la población estudiada

*Nota:* Elaboración propia

De acuerdo a la figura 1, del total de la población estudiada, se escruta referente a la edad que 127 operarios se encuentran en la etapa adulta, representando al 75.6%, siendo así la población con mayor participación.

En relación al sexo, se ha identificado que 114 operarios son del sexo masculino, representando así al 67.9% de la población, siendo el género predominante.

Finalmente, sobre el nivel de educación, se obtuvo que 119 operarios tienen secundaria completa lo cual se refleja con el 70.8%.

## **Objetivo General**

Determinar el grado de comunicación en las relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.

**Tabla 1.** Relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	69	41,1
Moderado	61	36,3
Alto	38	22,6
Total	168	100,0

*Nota: Escala de medición de las Relaciones Interpersonales, 2023.*

Del total de operarios encuestados sobre la variable estudiada, se determinó que el 41,1% identifica la comunicación en un bajo grado dentro de sus relaciones interpersonales, lo cual refiere que la mayoría de la población tienen dificultades para entablar una buena relación con sus compañeros de trabajo, ya sea por timidez o falta de un buen trato entre ellos; en la misma dirección, el 36,3% se identifica en un grado moderado, es decir, existe probablemente una mala práctica de las habilidades sociales; por otro lado, el 22,6% ha logrado entablar relaciones en un grado alto con sus compañeros.

## **Objetivos Específicos**

### **Objetivo Específico 1**

Determinar el grado de comunicación pasiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.

**Tabla 2.** Comunicación Pasiva

Comunicación Pasiva	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	106	63,1
Moderado	31	18,5
Alto	31	18,5
Total	168	100,0

*Nota:* Escala de medición de las Relaciones Interpersonales, 2023.

De acuerdo a la primera dimensión-comunicación pasiva, se ha determinado que el 63,1% presenta un grado bajo, lo que significa que este grupo de población no se identifica con las cualidades de una persona pasiva; caso contrario sucede con el grado moderado y alto, ya que el 18,5% en ambos casos, se identifican con las características de este estilo de comunicación, como la baja autoestima y la inseguridad.

### **Objetivo Específico 2**

Determinar el grado de comunicación agresiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.

**Tabla 3.** Comunicación Agresiva

Comunicación Agresiva	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	109	64,9
Moderado	29	17,3
Alto	30	17,9
Total	168	100,0

*Nota:* Escala de medición de las Relaciones Interpersonales, 2023.

Respecto a la segunda dimensión-comunicación agresiva, se obtuvo que el 64,9% presenta un grado bajo, es decir, no tienen cualidades agresivas para comunicarse; por otro lado, el 17,9% refiere tener un grado alto, lo cual significa que casi siempre muestra características agresivas al momento de relacionarse con un compañero de trabajo; finalmente, el 17,3% se identifica en un grado moderado, lo cual denota que existen situaciones en las que la persona muestra este lado agresivo a sus compañeros.

### Objetivo Específico 3

Determinar el grado de comunicación asertiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.

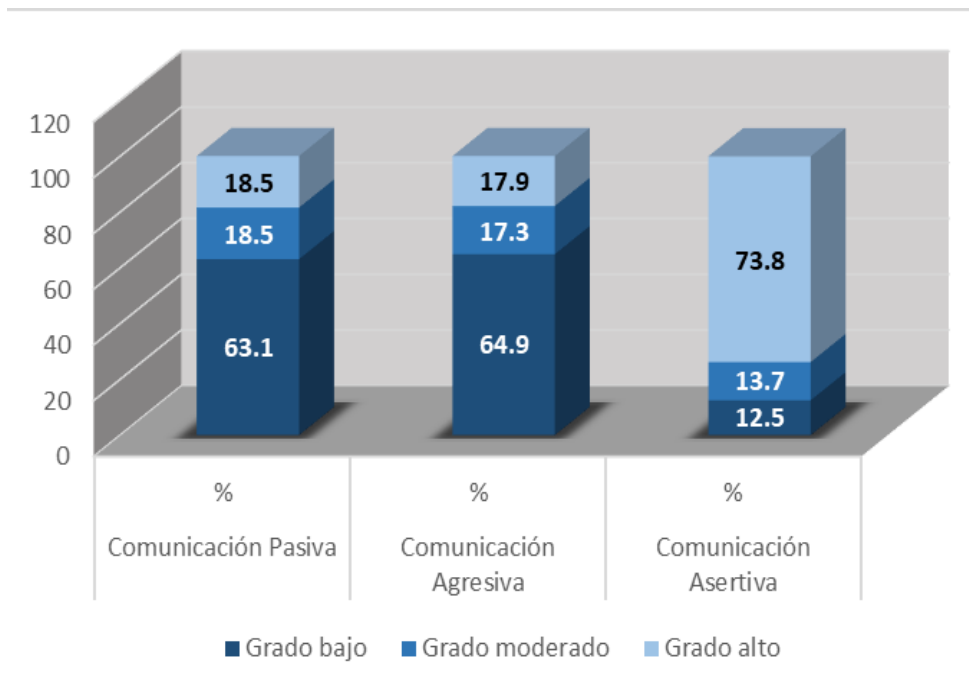
**Tabla 4.** Comunicación Asertiva

Comunicación Asertiva	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	12,5
Moderado	23	13,7
Alto	124	73,8
Total	168	100,0

*Nota:* Escala de medición de las Relaciones Interpersonales, 2023.

Finalmente, en cuanto a la tercera dimensión-la comunicación asertiva, se obtuvo que el 73,8% se identifica en un grado alto, lo que significa que un gran número de la población es asertiva al momento de relacionarse con su compañero de trabajo; mientras que el 13,7% presenta un grado moderado, con este porcentaje se puede deducir que hay cualidades que aún no se desarrollan en su totalidad; finalmente, el 12,5% presenta un grado bajo, esto posiblemente a diversos factores que afectan el desarrollo de la relación.

## Dimensiones Agrupadas



*Figura 1. Dimensiones agrupadas*

*Nota:* Elaboración propia

En resumen, las dimensiones de comunicación pasiva, comunicación agresiva y comunicación asertiva, en cuanto al grado bajo, refieren tener un 63,1%, 64,9% y 12,5% respectivamente. Sin embargo, cabe señalar que existe un 18,5% de comunicación pasiva con un grado moderado, siendo esta la dimensión con mayor porcentaje dentro de este grado a comparación de la comunicación agresiva (17,3%) y la comunicación asertiva (13,7%). Respecto al grado alto, la dimensión con mayor predominancia es la comunicación asertiva con un 73,8%, seguido de la comunicación pasiva (18,5%) y la comunicación agresiva (17,9%). De esta comparación grupal se puede evidenciar que existe una tendencia a ser de grado moderado dado que el grado bajo supera el 10%.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Esta investigación no requiere de hipótesis por ser de nivel descriptiva, por ende, tampoco requiere de una contrastación.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. DISCUSIÓN**

Las relaciones interpersonales resultan en la interacción entre dos personas a más de tal modo que puede ser continua o no, además, en ella intervienen diferentes aspectos. Según Bueno y Garrido (2012), mencionan que las relaciones interpersonales se caracterizan por ser dinámicas y cambiantes, las cuales pueden ser de diferentes tipos, como las relaciones amicales, familiares o de trabajo. Por otro lado, Bisquerra (2003), hace referencia a que las relaciones interpersonales están inmersas por acontecimientos emocionales, los cuales pueden originar efectos negativos como la depresión o el estrés, siendo estas dos causas frecuentes de bajas en el ámbito laboral.

De acuerdo al objetivo general, se identificó que el 41.1% de la población tiene un grado bajo de relaciones interpersonales, además, se debe considerar que el porcentaje en cuanto al grado moderado (36.3%) es cercano a este por lo que se evidencia una tendencia a seguir aumentando el porcentaje en este grado. En contrastación a ello, a nivel internacional, Barrera (2018), teniendo como objeto de estudio a los pobladores de un



sector de la provincia de Guaynas, obtuvo un resultado similar, ya que el 30% no refiere mantener buenas relaciones interpersonales y el 28% cree que no existe una buena comunicación. De manera similar, a nivel nacional, la investigación de Rodríguez (2018), quien tuvo como población a colaboradores de una empresa, obtuvo como resultado que el 59.7% refiere tener relaciones interpersonales bajas. Con ello, se puede afirmar lo mencionado por Green et. al. (2018), ya que al obtener un grado bajo corresponde a que la amplitud de la comunicación no se está dando de gran profundidad en la mayoría de los casos, por lo que la mayoría de la población no considera a sus compañeros de trabajo dentro de sus relaciones de tipo personales, ya que, según estos mismos autores, no se evidencia interés o preocupación por el conocer la vida de su compañero en el sentido social, podría ser que se estén presentando relaciones de tipo impersonales, específicamente, las unilaterales.

En cuanto a la primera dimensión comunicación pasiva, se identificó que el 63.1% refiere tener un bajo grado, mientras que un 18.5% un grado moderado, por lo que existe un grupo regular de operarios que se identifica con este estilo de comunicación. Haciendo una comparación con la investigación nacional de Blas (2021), el cual tuvo como población a estudiantes de nivel secundario, obtuvo como resultado que el 37% manifiestan practicar la comunicación pasiva, observando que existe una diferencia en porcentajes entre las investigaciones. Según Bueno y Garrido (2012), las personas que se identifican con este estilo no se sienten satisfechos consigo mismos además de que se caracterizan por tener una baja autoestima y siempre obedecer o hacer lo que le ordene otras personas, se puede decir en general que las personas con esta comunicación piensan mucho sobre las situaciones. Por otro lado, Rodríguez (2018), obtuvo como

parte de sus resultados que el 56.6% refiere un nivel bajo de autorrevelación; esta dimensión tiene similitud con la primera dimensión, ya que, como lo menciona Kram & Isabella (1985), la autorrevelación es mostrarnos en su totalidad frente a otras personas con la finalidad de construir fuertes lazos; esta característica no es muy presente en la comunicación pasiva por el mismo hecho del temor mostrar sus emociones por miedo a ser juzgados les genera inseguridad, por ende, no existe o se da en un grado bajo dentro de la relación interpersonal.

En la misma dirección, para la dimensión comunicación agresiva, se obtuvieron resultados similares, ya que el 64.9% manifestó un bajo grado, seguido del 17.9% con un grado alto, lo cual es un tanto preocupante ya que el porcentaje del grado moderado es casi igual por lo que se denota que puede haber un incremento del grado alto. Blas (2021), obtuvo como resultado que en el 30% de su población predomina este estilo de comunicación; deduciendo así que en ambos casos la población con este estilo de comunicación es regular. Es así que, para Bueno y Garrido (2012), la comunicación agresiva tiene formas de presentarse, ya sea mediante calificativos maliciosos o comentarios de tipo sarcásticos e irónicos; pero lo que diferencia a esta comunicación de otras es la energía negativa que posee, también puede darse el caso en que simplemente esta persona no sepa cómo mostrar sus emociones o simplemente actúa de esa manera por la satisfacción que le genera. Dentro de este contexto y considerando el espacio en donde se desarrolla la investigación, Kram & Isabella (1985), refieren que los Pares de Información cumplen con la única finalidad de intercambiar información laboral que les permita cumplir alguna tarea; entonces, algunas de las personas que poseen comunicación agresiva lo hacen con el propósito de obtener un beneficio a corto plazo, por lo que este Par se acopla a ellos.

Finalmente, en la dimensión comunicación asertiva, se obtuvo como resultado que el 73.8% se identifica en un grado alto, mientras que el 13.7% y 12.5% en un grado moderado y bajo respectivamente, lo que denota que, si bien la mayoría de la población se identifica con este estilo de comunicación, existe un grupo regular que no lo hace. En este caso, Blas (2021), obtuvo como resultado que en el 65% de su población predomina este estilo de comunicación, siendo así la gran parte en total; con ello, se puede decir que existe una similitud en cuanto al número de población. Por otro lado, la investigación de Frías (2020), quien tuvo como población a docentes, en su dimensión de reacciones socioafectivas y resolución de conflictos, características de la comunicación asertiva, obtuvo un nivel regular con un 58%. Para Bueno y Garrido (2012), este estilo de comunicación se caracteriza por mantener una escucha activa alta, además de ser agentes empáticos y mostrarse siempre positivos y realistas, buscando el bienestar de ambas partes. Con estos resultados, se puede decir que en este estilo de comunicación se presentan los Pares Especiales identificados por Kram & Isabella (1985), los cuales no solo tienen lazos laborales, también amicales desarrollando habilidades sociales de manera positiva.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. CONCLUSIONES**

La investigación sobre las relaciones interpersonales se ha llevado a cabo en una población de 168 operarios, cuyas edades oscilan entre los 21 y 63 años de edad, teniendo una mayor frecuencia la población adulta con un 75.6%. Además, existe una predominancia del género masculino con un 67.9% a comparación del género femenino, el cual está representado por un 32.1%. Finalmente, el 70.8% tiene como nivel de educación, secundaria completa, siendo el nivel con dominación.

1. De acuerdo al objetivo general, se identificó que del 41.1% de la población, sus relaciones interpersonales son de grado bajo, mientras que el 22.6% de un grado alto.

2. Según el primer objetivo específico, se identificó que hay un grado bajo de comunicación pasiva, equivalente a 63.1%, siendo así el grado con mayor porcentaje; mientras que el grado moderado y alto está representado por un 18.5% respectivamente.

3. Según el segundo objetivo, se identificó que hay un grado bajo de comunicación agresiva representado por el 64.9%, siendo así el grado con mayor porcentaje; mientras que el 17.3% representa al grado moderado.

4. Según el tercer objetivo, se identificó que hay un grado alto de comunicación asertiva equivalente al 73.8%, siendo así el grado con mayor porcentaje; mientras que el 12.5% representa al grado bajo.

## **6.2. RECOMENDACIONES**

Tras haber realizado la investigación en la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, se recomienda a los funcionarios y autoridades, desarrollar un proyecto estratégico en el que se consideren las características poblacionales, con el propósito de mejorar los grados de comunicación en las relaciones interpersonales, dado que es un espacio en que los operarios laboran de manera diaria, por lo que el mantener tan bajo grado de relación, resulta imprescindible insinuar que todo ello puede afectar el clima laboral y por ende el desempeño de los colaboradores de manera negativa.

1. Para el desarrollo del proyecto estratégico se deberá considerar el número de participantes o beneficiarios, también el espacio en donde se desarrollarán las actividades plasmadas en base a los tres estilos de comunicación estudiados; cabe mencionar que previo a la ejecución del proyecto se deberá asignar un presupuesto considerando la participación de profesionales relacionados al tema, así como un cronograma de actividades

por parte del área de Bienestar Social, ya que será la Trabajadora Social líder de este proyecto.

2. Si bien no existen muchos casos de comunicación pasiva, será un tema que deberá tomarse en cuenta, para la cual se recomienda incluir en el proyecto actividades en relación al tema, con la finalidad de fortalecer la autoestima de los operarios y que fortalezcan su seguridad personal.

3. En cuanto a la comunicación agresiva, se recomienda proponer dinámicas en relación a la empatía e intercambio de roles, con el objetivo de que todos puedan ver a su compañero desde otra perspectiva y favorecer la comprensión entre ellos.

4. Cabe señalar que, es recomendable identificar los casos que presentan los dos estilos de comunicación anteriores ya que el hecho de que el operario se identifique con este estilo genera un indicio que de hay una problemática más en el fondo que puede venir desde el hogar, de tal manera que se pueden identificar casos sociales a los cuales se les daría un tratamiento aparte.

5. En cuanto a la comunicación asertiva, se recomienda identificar a los operarios activos y líderes asertivos para promover y participar dentro del proyecto en conjunto con el área de Recursos Humanos, siendo así un equipo multidisciplinario. Además, se sabe que la empresa cuenta con un convenio con dos plataformas, uno de salud mental y el otro de salud física,

por lo que se podrían realizar las coordinaciones para que sean partícipes dentro de este proyecto.

## REFERENCIAS

### 7.1. FUENTES DOCUMENTALES

Antonio Martínez, R. (2017). Las relaciones interpersonales en la Empresa. *Realidad Empresarial* (3), 37-38. doi:10.5377/reuca.v0i3.5999

Barrera Marquez, J. V. (2018). Análisis de las relaciones interpersonales y su influencia en los moradores del sector de la Ciudadela La Chala, Cantón Guayaquil Provincia del Guayas, año 2018. Tesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32521/1/JOHANNA%20BARRERA%20MARQUEZ.pdf>

Bisquerra Alzina, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21 (1), 7-43. Obtenido de <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071/94661>

Blas Gutiérrez, A. A. (2021). Estilos de comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario en una Institución Educativa de Lima Metropolitana, 2019. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Lima. Obtenido de



[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17147/Blas\\_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17147/Blas_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Campo-Arias, A., & Oviedo, H. C. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV (4), 572-580. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>

Campos y Covarrubias, G., & Lule Martínez, N. E. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai*, VII (13), 45-60. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>

Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. *Aten Primaria*, 31 (8), 38-527. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Franco Mideros, D. A. (2018). Análisis comunicacional interpersonal en los adolescentes de 12 a 16 años de la Isla Trinitaria, Cooperativa Polo Sur del suroeste del Canton Guayaquil. Tesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27136/1/2TESIS%20COMPLETA%20DE%20DENNISE%20FRANCO%20%2029%20-%208%20-%202017%20%282%29.pdf>

- Frías Vásquez, L. (2020). Relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa San Juan Maynas, Moyobamba, 2019. Tesis, Universidad César Vallejo, Facultad de Derecho y Humanidades, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45888/Fr%c3%adas\\_VL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45888/Fr%c3%adas_VL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Kram, K. E., & Isabella, L. A. (1985). Mentoring Alternatives: The Role of Peer Relationships in Career Development [Alternativas de tutoría: El Papel de las Relaciones entre Pares en el Desarrollo Profesional]. *Academy of Management*, 28 (1), 110-132. Obtenido de [https://www.bu.edu/sph/files/2012/01/Kram\\_Mentoring-Alternatives.pdf](https://www.bu.edu/sph/files/2012/01/Kram_Mentoring-Alternatives.pdf)
- Maristany, M. (2008). Diagnóstico y evaluación de las relaciones interpersonales y sus perturbaciones. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, XVII (1), 19-36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281921796002>
- Rodríguez Soberón, W. I. (2018). La comunicación interpersonal en los colaboradores del área prepago de la empresa Fortel de Lince, 2018. Tesis, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36937/Rodr%c3%adguez\\_SWI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36937/Rodr%c3%adguez_SWI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sanchez Yori, M. F. (2018). Relaciones Interpersonales del personal administrativo en una empresa privada del distrito de Ate, 2017. Tesis, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Psicología y Trabajo Social, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2662/TRAB.SUF.PROF.Milagros%20Francisca%20S%C3%A1nchez%20Yori.pdf?sequence=2>

Tobar Bermúdez, Y. L. (2019). Inteligencia interpersonal en la multiculturalidad del subnivel básico. Guía de actividades para la diversidad. Universidad de Guayaquil, Facultad de Filosofía, letras y ciencias de la educación, Guayaquil. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42490/1/BFI\\_LO-PD-LP1-17-453.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42490/1/BFI_LO-PD-LP1-17-453.pdf)

## **7.2. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS**

Bueno Moreno, M. R., & Garrido Torres, M. Á. (2012). Relaciones Interpersonales en la educación. Madrid: Pirámide.

Green, K., Fairchild, R., Knudsen, B., & Lease-Gubrud, D. (2018). Introducción a la Comunicación. Minnesota State. Obtenido de <http://introtocommopensource.ridgewater.edu/ModuleVI/ModVISect1.html>

Hahn, L. K., & Paynton, S. T. (2021). Estudio de la Encuesta de Comunicación (Tercera ed.). Humboldt. Obtenido de [https://en.wikibooks.org/wiki/Survey\\_of\\_Communication\\_Study](https://en.wikibooks.org/wiki/Survey_of_Communication_Study)

- Medina, A. (1994). Relaciones Humanas y Comunidad: Primera parte: Aspectos teóricos (Vol. 2da Edición). Santiago de Chile, Chile:  
Chile: Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación. Obtenido de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Chile/piie/20170825035531/pdf\\_567.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Chile/piie/20170825035531/pdf_567.pdf)
- Wrench, J. S., Punyanun-Carter, N. M., & Thweatt, K. S. (2015). Modelos de Comunicación Interpersonal. Virginia. Obtenido de [https://espanol.libretexts.org/Ciencias\\_Sociales/Ciencias\\_Sociales/Estudios\\_de\\_Comunicacion/Comunicaci%C3%B3n\\_interpersonal/Libro:\\_Comunicaci%C3%B3n\\_interpersonal\\_-](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Ciencias_Sociales/Estudios_de_Comunicacion/Comunicaci%C3%B3n_interpersonal/Libro:_Comunicaci%C3%B3n_interpersonal_-)
- Zayas Agüero, P. M. (2011). La Comunicación Interpersonal. México: Academia Española. Obtenido de [http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros\\_internet/55772.pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf)

### 7.3. FUENTES HEMEROGRÁFICAS

No cuenta con fuente hemerográfica.

### 7.4. FUENTES ELECTRÓNICAS

EDU.LAT. (s.f.). Obtenido de Edu.Lat: <https://definicion.edu.lat/abc/pasivo.html>

Graduate Management Admission Council [Consejo de Admisión de Posgrado en Gestión]. (30 de julio de 2020). Obtenido de

mba.com: <https://www.mba.com/information-and-news/research-and-data/employers-seek-communications-skills?ref=blog.empuls.io>

Ministerio de Salud. (2021). Obtenido de Gob.pe: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1675027/Documento%20T%C3%A9cnico%3A%20Manual%20de%20Implementaci%C3%B3n%20del%20Modelo%20de%20Cuidado%20Integral%20de%20Salud%20por%20Curso%20de%20Vida%20para%20la%20Persona%20%20Familia%20y%20Comunidad.pdf?v=1>

Montejano, S. (24 de noviembre de 2010). Obtenido de Psicoglobal: <https://www.psicoglobal.com/blog/comunicacion-assertiva>

Noticiero Diario. (04 de marzo de 2021). Obtenido de NoticieroDiario: <https://noticierodiario.com/ocio/que-significa-operario>

Wiki Psicología. (11 de junio de 2023). Obtenido de Wiki Psicología: <https://wikipsicologia.com/agresividad/>

## ANEXOS

### 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se manifiestan las relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el estilo predominante de las relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.</p>	<p>No requiere de hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo.</p>		<p><b>Estilo de Comunicación Pasiva</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Timidez</li> <li>- Sumisión</li> <li>- Baja Autoestima</li> <li>- Inseguridad</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>No Experimental Transeccional</p> <p><b>Nivel de la Investigación:</b></p> <p>Descriptiva</p>

<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo se manifiesta la comunicación pasiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023?</p> <p>¿Cómo se manifiesta la comunicación agresiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar el grado de comunicación pasiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.</p> <p>Determinar el grado de comunicación agresiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San</p>		<p>Relaciones Interpersonales</p>	<p><b>Estilo de Comunicación Agresiva</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temperamento</li> <li>- Poder</li> <li>- Egocentrismo</li> <li>- Intimidación</li> </ul> <p><b>Estilo de Comunicación Asertiva</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de conflictos</li> <li>- Escucha Activa</li> <li>- Respeto</li> </ul>	<p><b>Enfoque de la Investigación:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 298 operarios de la Planta Beneficio Huaral</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>168 operarios de la Planta Beneficio Huaral</p> <p><b>Instrumento:</b></p>
--	--	--	-----------------------------------	---	--

<p>Fernando S.A. Región Lima, 2023?</p> <p>¿Cómo se manifiesta la comunicación asertiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023?</p>	<p>Fernando S.A. Región Lima, 2023.</p> <p>Determinar el grado de comunicación asertiva entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023.</p>			<p>– Socialización</p>	<p>“Escala de medición de Relaciones Interpersonales”</p> <p><b>Autor:</b> Castillo Nizama, Geidi Estrella</p> <p><b>Año:</b> 2023</p>
--	--	--	--	------------------------	--



## 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



### ESCALA DE MEDICIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

AUTOR: Castillo Nizama, Geidi (2023)

#### 1. Datos Generales

Edad: .....

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Nivel de educación: .....

#### 2. Instrucciones:

Por favor, responder sinceramente y recordar que este cuestionario es totalmente anónimo.

A continuación, se plantea un conjunto de enunciados, de lo cual deberá señalar con una (X) según su impresión.

Las opciones se encuentran divididos en:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ENUNCIADO	OPCIONES				
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Cuando converso con mis compañeros de trabajo comienzo a sudar y me sonrojo.					

2	Suelo evitar relacionarme con mis compañeros de trabajo por temor a que me juzguen.					
3	Me pongo nervioso(a) al mostrar mis emociones y hablar frente a mis compañeros de trabajo.					
4	Siento que tengo menos valor a comparación de mis compañeros de trabajo.					
5	Me siento culpable cuando cometo errores en mi centro de trabajo.					
6	Me siento insatisfecho conmigo mismo y con mi trabajo.					
7	Acepto los malos comentarios de mis compañeros de trabajo sin protestar.					
8	Prefiero que mis compañeros de trabajo tomen las decisiones que me corresponden.					
9	Intento caerle bien a todos mis compañeros de trabajo sin importar lo demás.					
10	Tengo temor de equivocarme en mis acciones y decisiones.					
11	Siento celos cuando algo le sale bien a mi compañero de trabajo y a mí no.					
12	Es importante para mí lo que piensen mis compañeros de trabajo sobre mi persona.					
13	Cuando mi compañero de trabajo dice un mal comentario sobre mí, me molesto rápidamente.					
14	Miro duramente a mi compañero de trabajo cuando no hace lo que digo.					
15	Cuando algo me incomoda lo digo sin importar que eso afecte a mi compañero de trabajo.					
16	Mis compañeros de trabajo me obedecen y escuchan cuando les ordeno algo.					
17	Presiono a mis compañeros de trabajo por cumplir algún objetivo.					
18	Cuando mi compañero de trabajo hace algo que no me gusta, no le hablo.					

19	No me muestro débil ante mis compañeros de trabajo.					
20	Me gusta tener la razón, aun sabiendo que me estoy equivocando.					
21	Me cuesta ponerme en los “zapatos” de mi compañero de trabajo ante una situación difícil.					
22	He dicho comentarios vergonzosos sobre mi compañero de trabajo a propósito.					
23	He insultado a mi compañero de trabajo durante una discusión.					
24	He esparcido rumores sobre mi compañero de trabajo que le pueden afectar emocionalmente.					
25	Sé manejar las situaciones de conflicto entre mis compañeros de trabajo de manera positiva.					
26	Busco soluciones inmediatas ante desacuerdos entre mis compañeros de trabajo.					
27	Busco el bienestar de ambas partes durante malos entendidos entre mis compañeros de trabajo.					
28	Cuando converso con mi compañero de trabajo le doy atención y no me distraigo.					
29	Muestro interés en la información que me da mi compañero de trabajo.					
30	Mantengo una buena posición corporal cuando converso con mi compañero de trabajo.					
31	Trato de expresarme de manera correcta con mis compañeros de trabajo.					
32	Respeto las opiniones y pensamientos de mis compañeros de trabajo.					
33	Espero a que mis compañeros de trabajo me cuenten su lado de la historia antes de juzgarlos.					
34	Me gusta compartir con mis compañeros de trabajo ya sea fuera o dentro de la empresa.					

<b>35</b>	Mantengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo fuera de la empresa.					
<b>36</b>	Me gusta hacer sentir bienvenido a los compañeros de trabajo nuevos en la empresa.					

### **Ficha Técnica del instrumento**

- Denominación** : Escala de medición de Relaciones Interpersonales
- Autores:** : Castillo Nizama, Geidi
- Objetivo** : Determinar el grado de comunicación en las relaciones interpersonales.
- Alcance** : Operarios de la Planta Beneficio Huaral de la Empresa San Fernando S.A.
- Aplicación** : Individual.
- Duración** : 10 minutos.
- Material** : Lapicero y papel bond
- Descripción** : El instrumento que tiene 36 ítems, organizado en tres dimensiones: Comunicación Pasiva, Comunicación Agresiva y Comunicación Asertiva; que corresponde a los elementos de la actitud científica.
- Tipificación** : La escala de medición consta de tres dimensiones de la variable actitud científica.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
Comunicación Pasiva	Timidez	1, 2, 3
	Baja Autoestima	4, 5, 6
	Sumisión	7, 8, 9
	Inseguridad	10, 11, 12
Comunicación Agresiva	Temperamento	13, 14, 15
	Poder	16, 17, 18
	Egocentrismo	19, 20, 21
	Intimidación	22, 23, 24

Comunicación Asertiva	Resolución de Conflictos	25, 26, 27
	Escucha Activa	28, 29, 30
	Respeto	31, 32, 33
	Socialización	34, 35, 36

**Calificación:** Se consideró la escala de Likert como medición

1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

**BAREMO:**

GRADOS	Relaciones Interpersonales	DIMENSIONES		
		Comunicación Pasiva	Comunicación Agresiva	Comunicación Asertiva
<b>Bajo</b>	36 a 84	12 a 28	12 a 28	12 a 28
<b>Moderado</b>	85 a 132	29 a 39	29 a 39	29 a 39
<b>Alto</b>	133 a 180	40 a 60	40 a 60	40 a 60

**Interpretación:** Puntajes menores a 84 puntos indican un bajo grado de Relaciones Interpersonales; por otro lado, puntajes mayores 133 puntos, equivalen un grado superior de relaciones; por lo que las puntuaciones entre 85 y 132 corresponden a un grado moderado.

**Propiedades Psicométricas:**

**Validación** : Para la creación del instrumento, se ha aplicado el método “Juicio de expertos” mediante la evaluación de 4

jueces, los cuales son profesionales en línea de la carrera y tienen experiencia con el tipo de población, se ha considerado a una docente y tres profesionales del área de Recursos Humanos de una organización. Siguiendo los procedimientos específicos, se ha obtenido un puntaje de 0,84 resultando en una “Excelente validez” para su aplicación.

**Confiabilidad :** Al realizar la prueba piloto al 10% de operarios de la Planta de Alimentos Chancay, se utilizó el Alfa de Cronbrach donde se obtuvo como resultado una estimación de 0,76 puntos, siendo un instrumento muy confiable para su aplicación.

## JUICIO DE EXPERTOS

$49 \times 100 / 50 = 0,98$
$36 \times 100 / 50 = 0,72$
$40 \times 100 / 50 = 0,80$
$42 \times 100 / 50 = 0,84$
$0,98 + 0,72 + 0,80 + 0,84 = 0,84$
<b>EXCELENTE VALIDEZ</b>

<b>JUICIOS DE EXPERTOS</b>				
<b>Experto</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Ocupación</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Resultado de la Validación</b>
<b>Experto 1: MARITZA MARTÍNEZ LOLI</b>	Doctora	Docente de la UNJFSC	0,98	Excelente Validez
<b>Experto 2: PABLO GÓMEZ OBREGÓN</b>	Licenciado	Analista de Relaciones Laborales de San Fernando S.A.	0,72	Excelente validez
<b>Experto 3: JOSELIN SOLANO GONZÁLES</b>	Licenciada	Trabajadora Social de Gloria S.A.	0,80	Excelente validez
<b>Experto 4: JOSSELIN LLANOS ALONZO</b>	Licenciada	Trabajadora Social de San Fernando S.A.	0,84	Excelente validez
<b>Promedio General</b>	<b>0,84</b>			<b>Excelente validez</b>



## VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

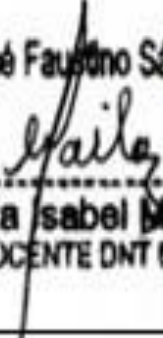
Quien suscribe: Maritza Martínez Loli

Da constancia que el instrumento de medición denominado Escala de Medición de Relaciones Interpersonales, a ser utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: "Relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la Empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023"; que tiene por finalidad determinar el estilo de comunicación que predomina en la población mencionada, siendo elaborado por Castillo Nizama ~~Gajón~~, evaluado por la profesional Maritza Martínez Loli, se ha realizado la revisión respectiva, de acuerdo a los documentos a la vista.

En tal sentido, el instrumento de medición cumple con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y apto para ser aplicado en el logro de los objetivos propuestos por la investigación.

Huacho, 07 de mayo del 2023.

Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión

  
.....  
Dra. Maritza Isabel Martínez Loli  
DOCENTE DNT 805

\_\_\_\_\_  
JUEZ EXPERTO

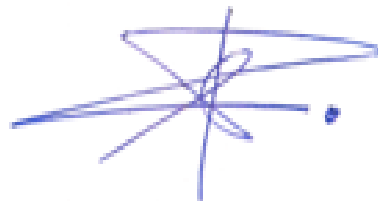
## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Quien suscribe: Pablo Gómez Obregón

Da constancia que el instrumento de medición denominado Escala de Medición de Relaciones Interpersonales, a ser utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: "Relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la Empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023"; que tiene por finalidad determinar el estilo de comunicación que predomina en la población mencionada, siendo elaborado por Castillo Nizama Geidi, evaluado por la profesional Pablo Gómez Obregón; se ha realizado la revisión respectiva, de acuerdo a los documentos a la vista.

En tal sentido, el instrumento de medición cumple con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y apto para ser aplicado en el logro de los objetivos propuestos por la investigación.

Huacho, 07 de mayo del 2023.



---

JUEZ EXPERTO

---

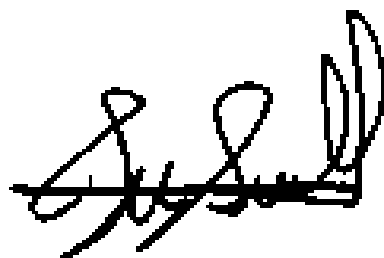
## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Quien suscribe: Joselin Solano Gonzáles

Da constancia que el instrumento de medición denominado Escala de Medición de Relaciones Interpersonales, a ser utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: "Relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la Empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023"; que tiene por finalidad determinar el estilo de comunicación que predomina en la población mencionada, siendo elaborado por Castillo Nizama Geidi, evaluado por la profesional Joselin Solano Gonzáles, se ha realizado la revisión respectiva, de acuerdo a los documentos a la vista.

En tal sentido, el instrumento de medición cumple con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y apto para ser aplicado en el logro de los objetivos propuestos por la investigación.

Huacho, 07 de mayo del 2023.



---

JUEZ EXPERTO

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Quien suscribe: Josselin Llanos Alonzo;

Da constancia que el instrumento de medición denominado Escala de Medición de Relaciones Interpersonales, a ser utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: "Relaciones interpersonales entre operarios de la Planta Beneficio Huaral de la Empresa San Fernando S.A. Región Lima, 2023"; que tiene por finalidad determinar el estilo de comunicación que predomina en la población mencionada, siendo elaborado por Castillo Nizama Geidi, evaluado por la profesional Josselin Llanos Alonzo; se ha realizado la revisión respectiva, de acuerdo a los documentos a la vista.

En tal sentido, el instrumento de medición cumple con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y apto para ser aplicado en el logro de los objetivos propuestos por la investigación.

Huacho, 07 de mayo del 2023.



---

JUEZ EXPERTO

# 03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

BASEADO DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

11: P11 1 Visible: 49 de 49 variables

	Codigo	edad	sexo	niveldeeducacion	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P
50	50	26	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
51	51	40	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
52	52	25	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
53	53	43	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
54	54	44	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
55	55	50	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
56	56	43	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
57	57	37	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
58	58	63	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
59	59	35	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
60	60	31	2	3	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
61	61	33	2	3	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
62	62	40	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
63	63	35	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
64	64	38	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
65	65	44	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
66	66	47	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
67	67	21	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
68	68	38	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
69	69	35	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
70	70	46	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
71	71	37	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Casos: 100 Unicode:ON

BASEADO DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Codigo	Númerico	4	0	Identificación d...	Ninguno	Ninguno	4	Centrado	Escala	Entrada
2	edad	Númerico	4	0	Edad del encue...	Ninguno	Ninguno	4	Centrado	Escala	Entrada
3	sexo	Númerico	4	0	Sexo del encue...	{1, Femenin...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
4	niveldeeduc...	Númerico	4	0	Nivel de educac...	{1, Secunda...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P1	Númerico	4	0	Cuando conver...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P2	Númerico	4	0	Suelo evitar rel...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P3	Númerico	4	0	Me pongo neni...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P4	Númerico	4	0	Siento que teng...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P5	Númerico	4	0	Me siento culp...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P6	Númerico	4	0	Me siento insat...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P7	Númerico	4	0	Acepto los mal...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P8	Númerico	4	0	Prefiero que mi...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P9	Númerico	4	0	Intento caerle b...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P10	Númerico	4	0	Tengo temor de...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P11	Númerico	4	0	Siento celos cu...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P12	Númerico	4	0	Es importante ...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P13	Númerico	4	0	Cuando mi com...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P14	Númerico	4	0	Miro duramente...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P15	Númerico	4	0	Cuando algo m...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P16	Númerico	4	0	Mis compañero...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
21	P17	Númerico	4	0	Presiono a mis ...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
22	P18	Númerico	4	0	Cuado mi comp...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
23	P19	Númerico	4	0	No me muestro...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
24	P20	Númerico	4	0	Me gusta tener ...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Casos: 100 Unicode:ON

23°C Mayorm. nublado Búsqueda ESP LAA 17:12 4/06/2023

BASEADO DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	
1	Codigo	Númerico	4	0	Identificación d...	Ninguno
2	edad	Númerico	4	0	Edad del encue...	Ninguno
3	sexo	Númerico	4	0	Sexo del encue...	{1, Femenin...
4	niveldeeduc...	Númerico	4	0	Nivel de educac...	{1, Secunda...
5	P1	Númerico	4	0	Cuando conver...	{1, Nunca}...
6	P2	Númerico	4	0	Suelo evitar rel...	{1, Nunca}...
7	P3	Númerico	4	0	Me pongo nervi...	{1, Nunca}...
8	P4	Númerico	4	0	Siento que teng...	{1, Nunca}...
9	P5	Númerico	4	0	Me siento culp...	{1, Nunca}...
10	P6	Númerico	4	0	Me siento insat...	{1, Nunca}...
11	P7	Númerico	4	0	Acepto los mal...	{1, Nunca}...
12	P8	Númerico	4	0	Prefiero que mi...	{1, Nunca}...
13	P9	Númerico	4	0	Intento caerle b...	{1, Nunca}...
14	P10	Númerico	4	0	Tengo temor de...	{1, Nunca}...
15	P11	Númerico	4	0	Siento celos cu...	{1, Nunca}...
16	P12	Númerico	4	0	Es importante ...	{1, Nunca}...
17	P13	Númerico	4	0	Cuando mi com...	{1, Nunca}...
18	P14	Númerico	4	0	Miro duramente...	{1, Nunca}...
19	P15	Númerico	4	0	Cuando algo m...	{1, Nunca}...
20	P16	Númerico	4	0	Mis compañero...	{1, Nunca}...
21	P17	Númerico	4	0	Presiono a mis ...	{1, Nunca}...
22	P18	Númerico	4	0	Cuado mi comp...	{1, Nunca}...
23	P19	Númerico	4	0	No me muestro...	{1, Nunca}...
24	P20	Númerico	4	0	Me gusta tener ...	{1, Nunca}...

Calcular variable

Variable objetivo:

Expresión numérica:  $P1 + P2 +$

Tipo y etiqueta:

Grupo de funciones: Todo, Aritméticas, CDF y CDF no centrada, Conversión, Fecha/hora actual, Cálculo de fechas

Funciones y variables especiales:

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

Recuperar los cuadros de diálogo recientes IBM SPSS Statistics Processor está listo Casos: 100 Unicode:ON

23°C Mayorm. nublado Búsqueda ESP LAA 17:14 4/06/2023

BASEADO DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Codigo	Númerico	4	0	Identificación d...	Ninguno	4	Centrado	Escala	Entrada
2	edad	Númerico	4	0	Edad del encue...	Ninguno	4	Centrado	Escala	Entrada
3	sexo	Númerico	4	0	Sexo del encue...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
4	niveldeeduc...	Númerico	4	0	Nivel de educac...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
5	P1	Númerico	4	0	Cuando conver...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P2	Númerico	4	0	Suelo evitar rel...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P3	Númerico	4	0	Me pongo nervi...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P4	Númerico	4	0	Siento que teng...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P5	Númerico	4	0	Me siento culp...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P6	Númerico	4	0	Me siento insat...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P7	Númerico	4	0	Acepto los mal...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P8	Númerico	4	0	Prefiero que mi...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P9	Númerico	4	0	Intento caerle b...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P10	Númerico	4	0	Tengo temor de...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P11	Númerico	4	0	Siento celos cu...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P12	Númerico	4	0	Es importante ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P13	Númerico	4	0	Cuando mi com...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P14	Númerico	4	0	Miro duramente...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P15	Númerico	4	0	Cuando algo m...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P16	Númerico	4	0	Mis compañero...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
21	P17	Númerico	4	0	Presiono a mis ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
22	P18	Númerico	4	0	Cuado mi comp...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
23	P19	Númerico	4	0	No me muestro...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
24	P20	Númerico	4	0	Me gusta tener ...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada

Frecuencias

Variables: ComuPasiva (agrup...)

Estadísticos: Estadísticos, Gráficos..., Formato, Estilo, Simular muestreo...

Frecuencias: Gráficos

Tipo de gráfico: Ninguno, Gráficos de barras, Gráficos circulares, Histogramas, Mostrar curva normal en el histograma

Valores del gráfico: Frecuencias, Porcentajes

Continuar Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Casos: 100 Unicode:ON

21°C Perc. soleado Búsqueda ESP LAA 17:15 4/06/2023