



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

Proyecto de Investigación, Previo a la obtención del Título de
Psicóloga Industrial

TEMA:

**“LAS RELACIONES INTERPERSONALES, EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES
CUMANDÁ, DEL CANTÓN AMBATO, DE LA PROVINCIA DE
TUNGURAHUA.”**

Autor: María Belén Pazmiño Santamaría.

Tutor: Ing. Mg. Omar Cavero.

Ambato-Ecuador

2017

APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O

TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg. con C.C. 180243226-8, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES CUMANDÁ, DEL CANTÓN AMBATO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.” desarrollado por la estudiante María Belén Pazmiño Santamaría, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo



Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg.

C.C. 180243226-8

TUTOR DE TESIS

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, María Belén Pazmiño Santamaría con C. C 180470 635-4, Dejo constancia que los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación con el tema: **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES CUMANDÁ, DEL CANTÓN AMBATO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



María Belén Pazmiño Santamaría

C.C.: 180470635-4

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, María Belén Pazmiño Santamaría , cedo los derechos del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES CUMANDÁ, DEL CANTÓN AMBATO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



María Belén Pazmiño Santamaría

C.C.: 1804706354

AUTOR


AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

La comisión de estudio y calificación del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES CUMANDÁ, DEL CANTÓN AMBATO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, presentada por el Srta. María Belén Pazmiño Santamaría egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

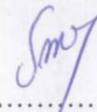
Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

LA COMISIÓN



.....
Dra. Mg. Irma Ortiz

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....
Psi. Ind. Mg. Veronica Mayorga

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo tengo el orgullo de dedicarlo a mis padres Milton Pazmiño y Rosa Santamaría, que con su ejemplo supieron inculcar en mi la perseverancia y responsabilidad, a mi hermana Alejandra y sobrino Matías por demostrarme que en la vida no hay obstáculos para cumplir los sueños.

A mi motivación y la persona más importante en mi vida mi hijo JULÍAN.

María Belén Pazmiño Santamaría

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco Dios por cuidarme siempre en cada paso que doy, ya que sin el nada soy. Segundo a mi familia por el apoyo brindado en todo momento a Vinicio por la ayuda brinda al cuidar a nuestro hijo Julián.

A mis docentes, agradecer por los conocimientos impartidos durante la carrera, en especial a mi tutor Ing. Mg. Omar Cavero quien con su tiempo dedicación y apoyo supo guiarme para la culminación del trabajo, a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación y a la Universidad Técnica de Ambato por los conocimientos y experiencia adquiridos.

María Belén Pazmiño Santamaría

ÍNDICE

APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O	ii
TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
AUTOR.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS.....	v
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	v
LA COMISIÓN.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1. Planteamiento Del Problema.....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
Árbol de problema.....	4
1.2.2. Análisis Crítico	5
1.2.3 Prognosis	6
1.2.4 Formulación del problema	6
1.2.5 Interrogantes de la Investigación.	7
1.2.6 Delimitación del Problema.....	7
1.2.6.1 Delimitación de Contenido.	7
1.2.6.2 Delimitación Temporal.	7
1.2.6.3 Delimitación Espacial	7
1.2.6.4 Unidades de Observación.....	8
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos	9
1.4.1 Objetivo General.	9
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II	9

2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes Investigativos.....	10
2.2 Fundamentación Filosófica.....	16
2.2.1 Fundamentación Epistemológica.....	16
2.2.2 Fundamentación Axiológica.....	17
2.3 Fundamentación Legal.....	17
2.4 Categorías Fundamentales.....	21
2.4.1 Fundamentación Teórica Variable Independiente.....	24
2.4.1.1 Relaciones Interpersonales.....	24
2.4.1.2 Trabajo en equipo.....	33
2.4.1.3 Clima Organizacional.....	34
2.4.2 Variable Dependiente.....	35
2.4.2.1 Capital Humano.....	35
2.4.2.2 Evaluación del Desempeño.....	35
2.4.2.3 Desempeño laboral.....	36
2.5 Hipótesis.....	42
2.6 Señalamiento de Variables.....	43
CAPÍTULO III.....	44
3. Metodología de Investigación.....	44
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	44
3.2.1 Modalidad Bibliográfica- Documental.....	44
3.2.2 Modalidad de Campo.....	44
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	44
3.4 Población y muestra.....	45
3.5 Operacionalización de Variables.....	46
3.6 Recolección de información.....	48
3.7 Procesamiento y Análisis.....	49
4.1 Interpretación de datos.....	50
4.2. Verificación de la hipótesis.....	60
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis.....	60
4.2.2. Nivel de Significancia.....	60
4.2.3. Descripción de la población.....	60
4.2. Verificación de la hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.

4.2.2. Nivel de Significancia	¡Error! Marcador no definido.
4.2.3. Descripción de la población	¡Error! Marcador no definido.
4.2.4. Especificaciones estadísticas.....	60
4.2.5. Grados de libertad	61
4.2.6. Recolección de datos y cálculos estadísticos	62
4.2.8. Regla de decisión	64
CAPÍTULO V	65
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1. Conclusiones	65
5.2. Recomendaciones.....	66
Bibliografía:	67
CAPÍTULO VI.....	72
ARTÍCULO ACADÉMICO	72
ABSTRACT	73
INTRODUCCIÓN:	74
METODOLOGÍA	77
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79
CONCLUSIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	86

Índice de Gráficos

Gráfico 1.1 Árbol de Problemas.....	4
Gráfico 4.1 Trabajo en Equipo.....	50
Gráfico 4. 2 Empatía, confianza y Respeto mutuo.....	51
Gráfico 4. 3 Relaciones Interpersonales.....	52
Gráfico 4. 4 Relación con el Jefe	53
Gráfico 4 5 Colaborar con otras personas y áreas.....	54
Gráfico 4 6 Destrezas, habilidades y actitudes	55
Gráfico 4 7 Beneficios laborales	56
Gráfico 4 8 Problemas externos	57
Gráfico 4 9 Jornada Laboral.....	58
Gráfico 4 10 Estabilidad laboral	59
Gráfico 4 11 Chi Cuadrado	63

Índice de Tablas

Tabla 3. 1 Población.....	45
Tabla 4.1 Trabajo en Equipo.....	50
Tabla 4. 2 Empatía, confianza y respeto mutuo	51
Tabla 4. 3 Relaciones Interpersonales.....	52
Tabla 4. 4 Relación con mi Jefe	53
Tabla 4 5 Colaborar con otras personas y áreas.....	54
Tabla 4 6 Destrezas, habilidades y actitudes.....	55
Tabla 4 7 Beneficios laborales	56
Tabla 4. 8 Problemas externos	57
Tabla 4 9 Jornada laboral	58
Tabla 4 10 Estabilidad Laboral	59
Tabla 4 11 Distribución del Chi Cuadrado	61
Tabla 4 12 Frecuencia observada.....	62
Tabla 4 13 Frecuencia esperada	62
Tabla 4 14 CHI- Cuadrado Calculado.....	63

Carrera De Psicología Industrial

Modalidad Presencial

Tema: “Las Relaciones Interpersonales, en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Automotores Cumandá, del Cantón Ambato, de la Provincia de Tungurahua.”

Autor: María Belén Pazmiño Santamaría

Tutor: Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación se enfoca en identificar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en los colaboradores de Automotores Cumandá S.A; pretendiendo establecer como el factor social posee un efecto importante dentro del desenvolvimiento laboral, así también en la motivación y comunicación de los colaboradores al desarrollar sus actividades diarias; por medio de una fundamentación teórica en la cual se analizaron fuentes bibliográficas, revistas y artículos científicos, así mismo utilizando la investigación de campo, obteniendo información importante, en función de los cuales se elaboró un cuestionario de diez preguntas, que por medio de la técnica de encuesta fue aplicado a una población total, bajo el enfoque cuantitativo - cualitativo. Consecutivo la sistematización de datos, se aplicó el método logrando determinar la hipótesis planteada; concluyendo que, las relaciones interpersonales sí inciden en el desempeño de los colaboradores de la empresa Automotores Cumandá S.A.

Palabras Clave: Relaciones interpersonales, motivación, comunicación, desempeño laboral, clima organizacional, capital humano.

Carrera De Psicología Industrial

Modalidad Presencial

TOPIC: “Las Relaciones Interpersonales, en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Automotores Cumandá, del Cantón Ambato, de la Provincia de Tungurahua.”

AUTHOR: María Belén Pazmiño Santamaría

DIRECTOR: Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg.

ABSTRACT

The present research focuses on identifying the influence of interpersonal relationships on work performance in the employees of Automotores Cumandá SA, aiming to establish how the social factor has an important effect on work development, as well as on the motivation and the communication among the workers when developing their daily activities. By means of a theoretical basis in which bibliographical sources, journals, scientific articles and field research were analyzed, important information was obtained, according to which a questionnaire of ten questions was elaborated with the survey technique that was applied to a total population under the quantitative-qualitative approach.

After the systematization of the data, the method was applied to determine the hypothesis, concluding that interpersonal relationships do affect the performance of employees of the company Automotores Cumandá S.A.

Keywords: Interpersonal relationships, motivation, communication, work performance, organizational climate, human capital.

INTRODUCCIÓN

El actual proyecto de investigación, se realizó en la empresa Automotores Cumandá S.A. del Cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua y está desarrollado en base a la problemática de la incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral, ya que se ha evidenciado que los colaboradores poseen un bajo nivel de comunicación, afectando al desarrollo de sus tareas laborales.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

CAPÍTULO I. El Planteamiento del problema, aquí encontramos el tema y la contextualización del problema con sus enfoques macro, meso y micro, el análisis crítico desarrollado en base a estudios de las causas y efectos, para establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II. El Marco Teórico, se realiza un estudio sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica, Epistemológica, Axiológica Legal; abarca las categorías fundamentales con una constelación de ideas `por cada una de las variables, el desarrollo de variables, las hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III. Metodología, con sus enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad: bibliográfico documental, de campo; sus niveles descriptivo, explicativo y correlacional, población y muestra, la operacionalización de

variables, el plan de recolección de información y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de resultado, análisis e interpretación; la verificación de la hipótesis, la aplicación del Chi cuadrado.

CAPÍTULO V. Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves en las conclusiones y recomendaciones.

Artículo Académico. Contiene: Resumen, introducción, metodología, análisis y discusión de resultados y conclusiones.

Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos; especificando el Fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo; en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento Del Problema

1.1 Tema

“Las relaciones interpersonales, y el desempeño laboral de los colaboradores de Automotores Cumandá, del Cantón Ambato, de la provincia de Tungurahua”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

Para Chiavenato (2007) pág. 91 “Los trabajadores no actúan o reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos.” es por ello que somos seres netamente sociales los cuales necesitamos el apoyo o motivación de otro para realizar cualquier tipo de actividad. En América las relaciones interpersonales están tomando un papel protagónico dentro de las organizaciones, ya que ayuda a la motivación laboral siendo este un factor determinante dentro del clima organización, contribuyendo a la mejora de condiciones laborales y estabilidad emocional.

Las relaciones interpersonales y el desempeño laboral son factores que forman parte del clima organizacional, así lo manifiestan (Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo, 2011) ya que ayudan a la detección de las necesidades dentro de las organizaciones, beneficiando a las mejoras organizacionales, determinando así el fracaso y el éxito del modelo de desarrollo organizacional que se aplique de acuerdo a las dimensiones de las relaciones interpersonales.

Para el desarrollo de las relaciones interpersonales saludables es importante establecer la confianza, la cual ayuda a crear grupos de trabajo que posean una visión de equipo, en los cuales resulte eficaz la relación empleador-empleado, originando un mejor desarrollo conductual y emocional de los individuos (Ripoll, Yañez y Arenas, 2010), contribuyendo a reducir el índice de los riesgos psicosociales los cuales afectan de forma directa a los colaboradores de las empresas latinoamericanas, y esto se ve reflejado en la productividad y el desarrollo de las actividades de su área de trabajo.

Las relaciones interpersonales dentro de las industrias ecuatorianas están deterioradas, muestra de ello tenemos la investigación realizada en el Grupo Corporativo Mary Carme de la ciudad de Ambato, autoría de Sisa (2014) en donde se manifiesta que las malas relaciones interpersonales afectan de forma permanente la productividad de la empresa teniendo como resultado niveles de rotación altos y un escaso desarrollo del trabajo en equipo.

Por este motivo la mayoría de empresas ecuatorianas dentro de sus planificaciones anuales desarrollan actividades de integración, capacitación y retención de personal para así fomentar la confianza en la organización, líderes y compañeros, aunque los esfuerzos de las organizaciones por llevar a cabo este tipo de actividades son grandes todavía hay personas resistentes al cambio lo cual dificulta que las relaciones interpersonales se desenvuelvan de forma más efectiva dentro de las empresas y así contribuyan de forma positiva a las organizaciones.

De esta manera le dan un valor agregado al Talento Humano que poseen las empresas conservando así el recurso más valioso que existe dentro de cada organización, por ello se considera al tiempo que se le brinda a cada equipo como de trabajo como una inversión que brinda logros a largo plazo los cuales se ven reflejados en los resultados de las evaluaciones de desempeño las cuales dan a

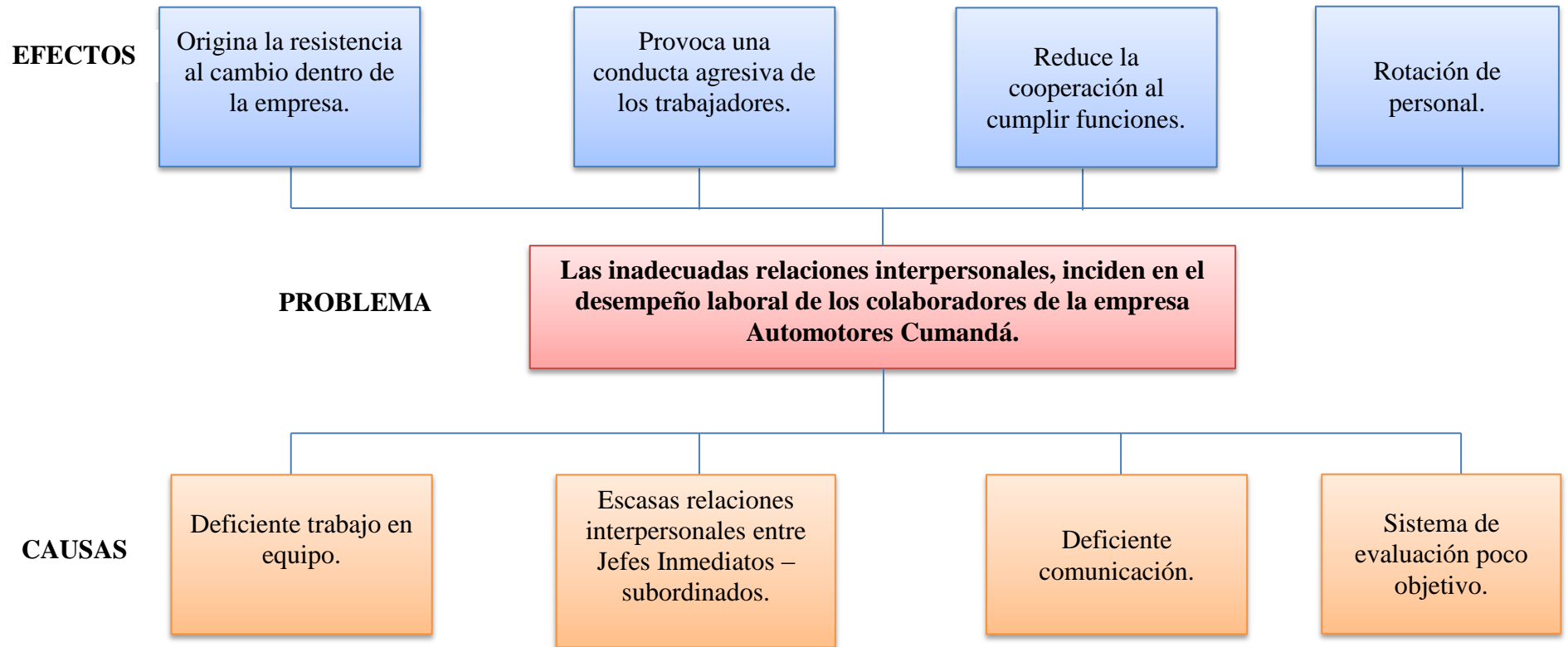
conocer puntos fuertes y débiles tanto de las tareas del puesto como del clima organizacional.

Dentro la empresa Automotores Cumandá que está ubicada en la Provincia de Tungurahua, en el Cantón de Ambato, tiene como actividad económica la compra, venta y cambio de carros, se ha venido observando un bajo desempeño laboral y un deterioro de las relaciones interpersonales causado por la formación de grupos entre colaboradores dentro de las distintas áreas, provocando que los colaboradores renuncien a su trabajo y así la empresa pierda excelente capital humano.

También se han presentado problemas de tipo legal entre colaboradores provocando así que se vea afectado la imagen corporativa de la organización, a esto se suma los diferentes estilos de liderazgo que manejan los jefes al momento de dirigir a su equipo de trabajo, los se ven afectados por los distintas posiciones que manejan los mandos altos y medios al momento de la toma de decisiones.

Es importante que la empresa tomo los correctivos necesarios para erradicar esta problemática que afecta de forma al desarrollo organizacional de la empresa, y así mejorar su clima laboral el cual es un factor importante para el desempeño laboral de los colaboradores, aportando así al beneficio del trabajo en equipo y estabilidad laboral de los trabajadores, obteniendo excelentes resultados que se verán reflejados en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Árbol de problema
Gráfico 1.1Árbol de Problemas



Fuente: Observación Directa Automotores Cumandá
Elaboración: María Belén Pazmiño Santamaría

1.2.2. Análisis Crítico

El principal problema que se encuentra dentro Automotores Cumandá es el inadecuado desarrollo de las relaciones interpersonales, entre los colaboradores de la organización, la cual afecta la comunicación entre todos los niveles jerárquicos provocando un gran impacto en el desempeño laboral de todo el personal y en la productividad de la organización

La formación de grupos es uno de los detonantes del problema en donde los colaboradores sienten mas simpatía por el jefe de su preferencia, debido al estilo de liderazgo permisivo en donde muchas de las ocasiones las decisiones son tomadas de forma rápida, basadas sentimientos y emociones, se ha observado que un grupo de colaboradores prefieren trabajar bajo este estilo de liderazgo, en donde los jefes no dan los correctivos necesario en caso de que se produzca una falta o error, originando resistencia al cambio por parte de jefes y colaboradores, otro grupo de trabajadores prefieren trabajar solos sin la dirección de un mando superior, afectando asi las comunicaciones entre los equipos de trabajo.

Además, esto provoca una actitud agresiva entre los colaboradores perjudicando asi el desempeño laboral y la productividad de la organización, por medio de un clima organizacional inadecuado que es el principal factor influyente para el desarrollo de las tareas, generando asi un ambiente tenso de trabajo que reduce la cooperación entre funciones, con una actitud de desinterés por parte de los jefes y trabajadores, perjudicando la atención al cliente, cumplimiento de metas a corto plazo, la causa central de todos estos problemas son las formas incorrectas de comunicación que se manejan entre los colaboradas, dando origen a malos entendidos

La rotación de personal es otro efecto de este problema, se produce por realizar evaluaciones de desempeño poco objetivas, en las cuales se favorecen a familiares, conocidos y amigos de los dueños de la organización los cuales no cumplen con el manual de funciones y el reglamento interno de la misma, por ello se tendría que manejar de mejor forma los documentos que rigen a la organización, los cuales contribuyen a un excelente desarrollo empresarial.

1.2.3 Prognosis

Al estudiar la situación actual de las relaciones interpersonales en la empresa Automotores Cumandá de la ciudad de Ambato se pudo analizar que al no solucionarse de forma inmediata los problemas ya mencionados, a corto plazo tendrá un grave impacto dentro de la organización, provocando inestabilidad laboral para sus colaboradores, problemas legales para la organización e insatisfacción laboral en donde los colaboradores no pueden desarrollar de forma adecuada sus responsabilidades y obligaciones.

Para mejorar la estabilidad laboral dentro de la empresa es indispensable realizar técnicas que ayuden al desarrollo de la convivencia entre los colaboradores asegurando de esta forma un ambiente favorable para trabajar, también el hacer cumplir todos los reglamentos y estatutos de la organización acrecienta la confianza en los altos mandos, todo esto beneficiando a las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en los colaboradores de Automotores Cumandá, del Cantón Ambato, de la provincia de Tungurahua?

1.2.5 Interrogantes de la Investigación.

- ¿Cuál es el impacto de las relaciones interpersonales en los colaboradores de Automotores Cumandá de la ciudad de Ambato?
- ¿Cómo las deficientes relaciones interpersonales influyen, en las actividades departamentales en Automotores Cumandá de la ciudad de Ambato?
- ¿Existe algún artículo científico que permita mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores de Automotores Cumandá de la ciudad de Ambato?

1.2.6 Delimitación del Problema.

1.2.6.1 Delimitación de Contenido.

- **Campo:** Psicología Industrial.
- **Área:** Recursos Humanos.
- **Aspecto:** Relaciones Interpersonales – Desempeño Laboral.

1.2.6.2 Delimitación Temporal.

La presente investigación se realizará en el período octubre 2016- marzo2017.

1.2.6.3 Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará en Automotores Cumandá de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

Provincia: Tungurahua.

Ciudad: Ambato.

Cantón: Ambato.

1.2.6.4 Unidades de Observación.

La presente investigación se realizará en los elementos de información que están constituidos por los trabajadores de Automotores Cumandá.

1.3 Justificación.

El proyecto de investigación que se está desarrollando es de gran **importancia** para Automotores Cumandá ya que las relaciones interpersonales poseen alta influencia dentro del clima organizacional, y su **interés** se basa en el mejoramiento del desempeño laboral tanto para el personal contratado como para los nuevos miembros que formen parte del equipo.

El proyecto es de alto **impacto**, ya que ofrece distintas vías de solución de conflictos con base en la comunicación verbal y no verbal para un mejor desarrollo de las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Los principales **beneficiados** de la investigación son: los trabajadores, jefes de área y el gerente de la empresa, quienes podrán desarrollar de una forma más adecuada las funciones que competen al cargo que desempeñen. El proyecto es **factible** porque contamos con los recursos necesarios, equipos de computarizados y el conocimiento teórico- práctico y la aprobación del gerente propietario para realizar la investigación.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General.

Determinar relaciones interpersonales y en el desempeño de los colaboradores de Automotores Cumandá.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Identificar cuál es el impacto las relaciones interpersonales en los colaboradores de Automotores Cumandá de la ciudad de Ambato
- Evaluar como las deficientes relaciones interpersonales influyen, en las actividades departamentales en Automotores Cumandá de la ciudad de Ambato.
- Elaborar un artículo científico, por medio de las investigaciones realizadas, para establecer conclusiones y recomendaciones que mejoren las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores de Automotores Cumandá de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos.

En el Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, se han encontrado trabajos relaciones con la variable independiente y dependiente.

Tema: *“Las Relaciones Interpersonales Y El Clima Organizacional En La Compañía De Transporte Pesado Transcamovich Cia. Ltda. De La Ciudad De Latacunga”*

Autor: Inés Recalde

Año: 2016

Objetivo: *“Investigar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional en la Compañía de Transportes Pesados TRANSCAMOVICH Cía. Ltda. de la cuidad de Latacunga”*

Conclusiones:

- Las relaciones interpersonales adecuadas permiten que el clima organizacional vaya mejorando, aquellos socios que incluyen la empatía, la auto-apertura y el *rapport* en sus interacciones cotidianas tienden a crear conexiones positivas, es decir, cuando las personas llegan a compartir más allá de sus relaciones de trabajo.

- El área a la cual la empresa debe dar más importancia actualmente es el área oculta (contiene información que solo la propia persona conoce y los demás desconocen), debido a que la existencia de discusiones, chismes e impuntualidad son producto de percepciones erróneas, las cuales se han incrementado; por lo que, los socios han llegado a preferir el trabajo individual.
- El incremento de incumplimientos y mora en el pago son algunas de las crisis que impiden que la organización sea competitiva, esto afecta a la organización y a los socios; dicha información es desconocida por algunos de los colaboradores, quienes reiteran estos comportamientos negando las consecuencias de sus actos.

Conclusión personal:

Las buenas relaciones interpersonales aseguran la estabilidad y ambiente laboral de los colaboradores obteniendo como resultados la creatividad, sinergia cooperativa e innovación de cada uno de los colaboradores, pero el área que afecta en la estabilidad de las relaciones interpersonales es el manejo de información que posee una sola persona dando origen a conflictos entre el personal.

El desempeño laboral es un factor importante dentro de la organización el cual beneficia a la productividad de la misma por ese motivo en el Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, se ha encontrado una investigación relacionada con el tema.

Tema: *“El Desempeño Laboral En El Clima Laboral De La Federación Deportiva Provincial De Tungurahua”.*

Autor: Leslie Carolina Aguas Gaona.

Año: 2016

Objetivo: *“Determinar la incidencia del desempeño laboral en el clima laboral de la Federación Deportiva Provincial de Tungurahua.”*

Conclusiones:

- El desempeño laboral incide en el clima organizacional, indudablemente el desempeño es un factor de éxito en cualquier organización y este desempeño al no ser potencializado y reforzado se vio afectado en la aplicación correcta de los conocimientos, habilidades y destrezas en el puesto de trabajo.
- Se detectó que la ausencia de capacitaciones, escaso control al personal, limitado liderazgo, inadecuado ambiente físico, insuficientes técnicas de motivación e inexistencia de la evaluación del desempeño son factores que afectan el desempeño laboral de la Federación Deportiva Provincial de Tungurahua.
- En los resultados obtenidos se diagnosticó que la inexistencia de un ambiente en donde las personas no son valoradas, apreciadas y que los esfuerzos no han sido reconocidos ha provocado que en la Federación Deportiva Provincial de Tungurahua exista un clima laboral desfavorable que ha conllevado a existir conflictos entre compañeros.

Conclusión personal:

El desempeño laboral ayuda a determinar la cantidad y la calidad del trabajo, al no ser potencializado o evaluado de una forma correcta, no beneficia al desarrollo de las habilidades y destrezas que se posee para las funciones del puesto, también el clima organizacional y el escaso reconocimiento no benefician el desarrollo laboral ya que los colaboradores no sienten el compromiso por parte de la organización.

Tema: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BOLIVARIANAS DE LA CIUDAD PUNO -2014 – PERÚ”

Autor: Soledad Jackeline Zegarra Ugarte

Año: 2014

Conclusiones:

- Se ha determinado con un nivel de significancia del 5% que existe una relación directa positiva fuerte ($r=0,828$) y significativa ($t = 16,90$) entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014.
- Existe una relación directa positiva media o moderada ($r=0,635$) y significativa ($t=9,41$) entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014. Esto desprende que cuando se mantiene una comunicación buena va a permitir que los docentes intercambien estrategias y técnicas de enseñanza para obtener un buen desempeño laboral.
- Existe una relación directa positiva media o moderada ($r=0,721$) significativa ($t=11,91$) entre Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014.

Conclusión personal

Existe una relación positiva entre las dos variables, pero esto depende de la persona y como ella asimile el ambiente de trabajo que lo rodea el cual le permite desarrollar una buena comunicación permitiendo así que se mejoren las

condiciones laborales, de esta forma se puede explicar la satisfacción dentro del puesto de trabajo que puede ser positiva.

Tema: *“El uso de los smartphones y las relaciones interpersonales de los jóvenes universitarios en la ciudad de Barranquilla (Colombia)”*

Autores: Martha Peñuela Epalza¹, Juan Paternina Del Río, Diana Moreno Santiago, Laura Camacho Pérez, Laura Acosta Barrios, Laura De León De León

Año: 2014

Conclusiones:

- El 80 % estaba suscrito a un plan de datos; el 53 % revisaba su smartphone cada 15 minutos o menos; el 66 % lo lleva a todas partes y el 52 % lo usaba en exceso. Las dos razones de uso más frecuentes fueron: mantenerse en contacto/diversión (22 %) y mantenerse en contacto/estudio (12.5 %). Las mujeres usaban más el celular y tenían más conflictos en sus relaciones que los hombres debido al uso excesivo; además, se sentían más molestas/ desplazadas cuando su interlocutor usaba el móvil en su presencia. La principal razón de conflictos por el uso del smartphone en la relación con otras personas fue la distracción.

Conclusión personal:

Las relaciones interpersonales en la actualidad se han visto afectada por el uso excesivo de Smartphone ocasionando conflictos en cuanto a la comunicación directa se refiere, ya que es un medio distractor el cual influye mucho al momento de entablar una conversación con otra persona.

Tema: *“Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano”*

Autores: María Margarita Chiang Vega y Nadia Jacqueline San Martín Neira

Año: 2015

Conclusiones:

- Respecto a los niveles de percepción obtenidos sobre el desempeño laboral en los funcionarios de la muestra están sobre la media (6, en una escala que va del 0 al 10), es decir, no existen niveles bajos de desempeño. Ambos géneros coinciden en que se preocupan por mantener relaciones interpersonales que alimenten un grato ambiente laboral junto a sus compañeros de trabajo y en tener menor conocimiento respecto al reglamento de higiene y seguridad, y manual de procedimientos.
- Respecto a los niveles de percepción obtenidos sobre la satisfacción laboral en general, los valores están entre 3,2 y 3,6. Estos indicadores muestran que los niveles en los funcionarios están sobre la media (3, en una escala que va del 1 al 5), es decir, existe satisfacción. Cuando se comparan ambos géneros coinciden en tener una mayor satisfacción en la relación que mantienen con sus superiores, el reconocimiento que se les entrega, y por trabajar dentro de ese departamento, dirección o institución. Por otro lado, presentan una menor satisfacción respecto a las políticas preventivas que aplica la institución.
- Desde el punto de vista académico, la investigación ha permitido: (1) realizar una integración de la literatura de las variables en estudio, las cuales han permitido abordar la investigación en profundidad; (2) conocer y analizar los conceptos, para luego adaptar las herramientas de medición para las variables; (3) aportar desde un punto de vista teórico y empírico en la medición del desempeño y satisfacción laboral, con la finalidad de conocer su relación.

Conclusión personal:

Dentro de la satisfacción laboral están las relaciones interpersonales para los funcionarios públicos el mantener buenas relaciones interpersonales beneficia su desempeño laboral para así obtener un ambiente de trabajo óptimo.

2.2 Fundamentación Filosófica

La investigación se inicia analizando dos puntos importantes los cuales establecen causas y efectos del problema y por medio de procesos realizados por el investigador se definen la justificación y los objetivos de acuerdo a las características de las variables, también los encuestados aportaran con su punto de vista de sobre la problemática por medio de los resultados reales logrados de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, se realizara una propuesta como parte de solución al problema que beneficia y mejora la realidad de los colaboradores en cuanto al ambiente laboral, rendimiento y productividad dentro del trabajo.

2.2.1 Fundamentación Epistemológica

Por medio de la presente investigación se pretende establecer una relación entre las variables, la cual permita llegar al origen del porque se da la problemática y generar conocimiento por medio de los datos obtenido de las herramientas de investigación.

2.2.2 Fundamentación Axiológica

El fomentar valores como: responsabilidad, respeto, cooperación, liderazgo, etc. dentro de la organización es una necesidad fundamental de las relaciones interpersonales, ya que contribuyen al ambiente laboral entre las diferentes áreas de la organización y al cumplimiento de las metas planteadas.

2.3 Fundamentación Legal

El presente proyecto investigativo está basado en los siguientes preceptos legales: **Constitución de la República del Ecuador** El Título II Derechos, Capítulo Segundo en la sección octava sobre trabajo y seguridad social decreta:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Nacional Constituyente, 2013, p. 29)

En el Título VI Régimen de Desarrollo, Capítulo Sexto en su sección primera de formas de organización de la producción y su gestión decreta:

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social. (Asamblea Nacional Constituyente, 2013, p. 151)

En la sección tercera del mismo capítulo el Art.326 que trata sobre los derechos del trabajador el principio:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Asamblea Nacional Constituyente, 2013, p. 152)

Por otra parte el:

Art. 329.- Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas. (Asamblea Nacional Constituyente, 2013, p. 155)

Código De Trabajo

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. (Código de Trabajo, 2016, p. 2)

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;
16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;
22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;
31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social

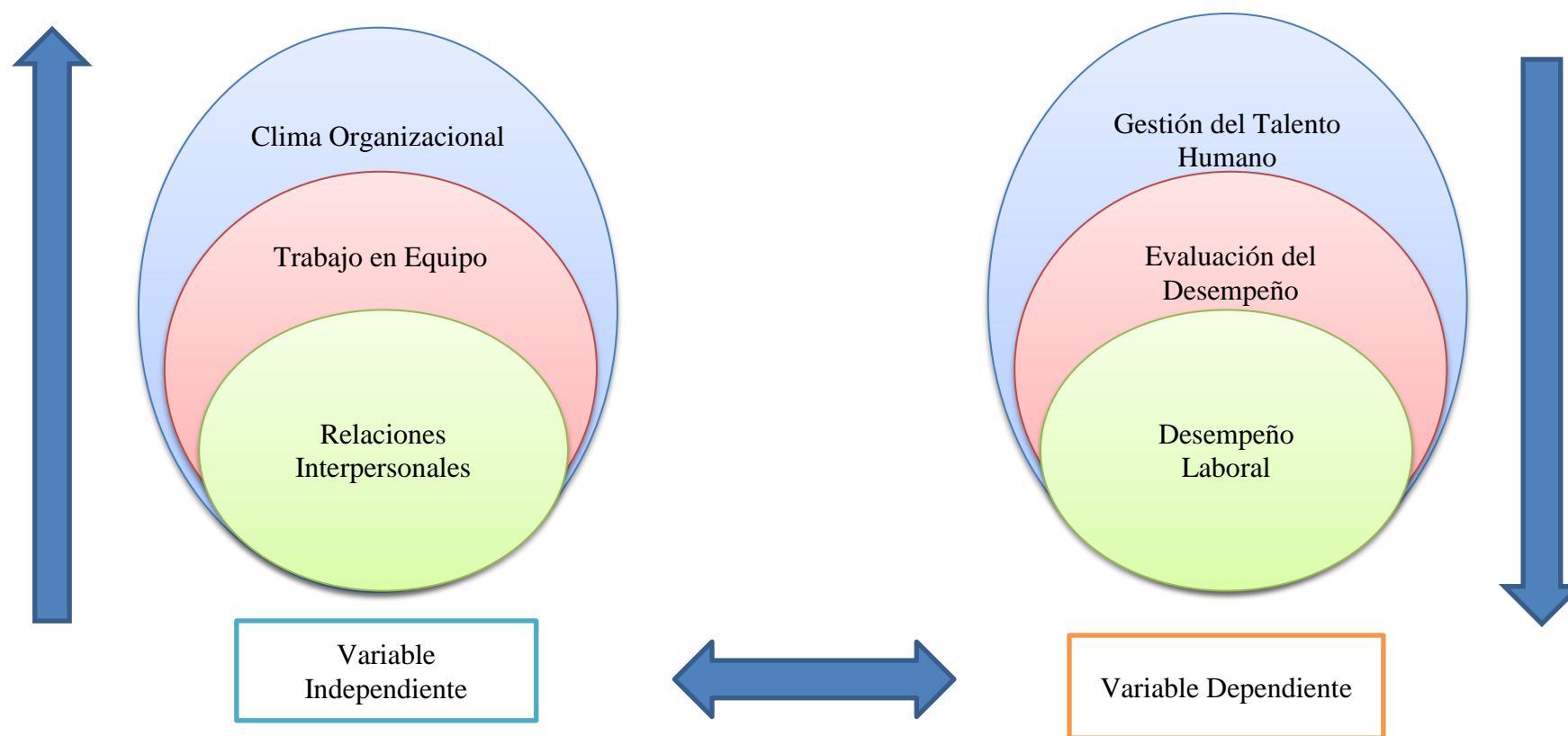
Art. 44.- Prohibiciones al empleador. - Prohíbese al empleador:

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- d) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.

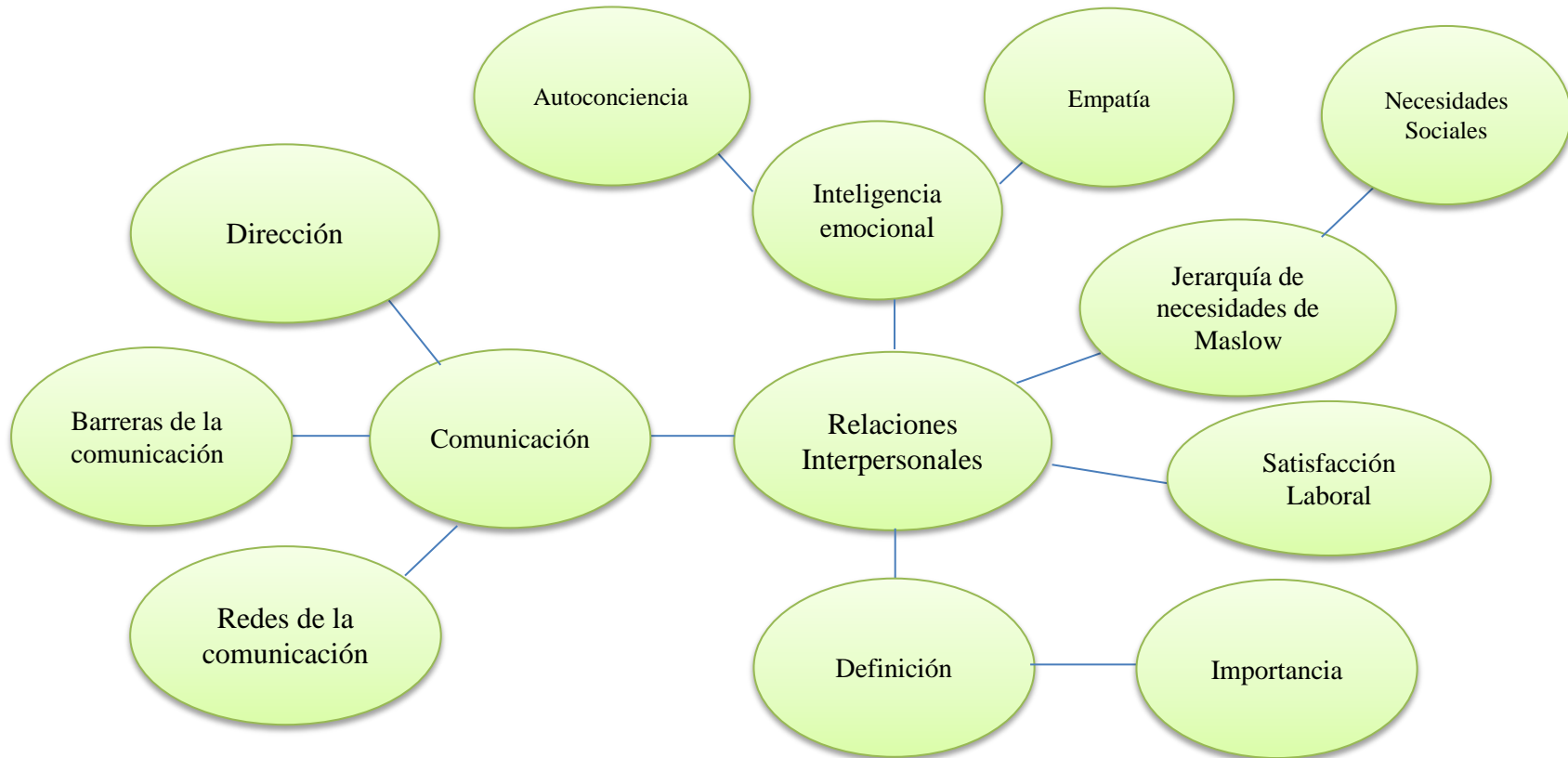
2.4 Categorías Fundamentales



Fuente: Observación Directa Automotores Cumandá
Gráfico 2 1 Categorías Fundamentales
Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría. 2017

Constelación de Ideas

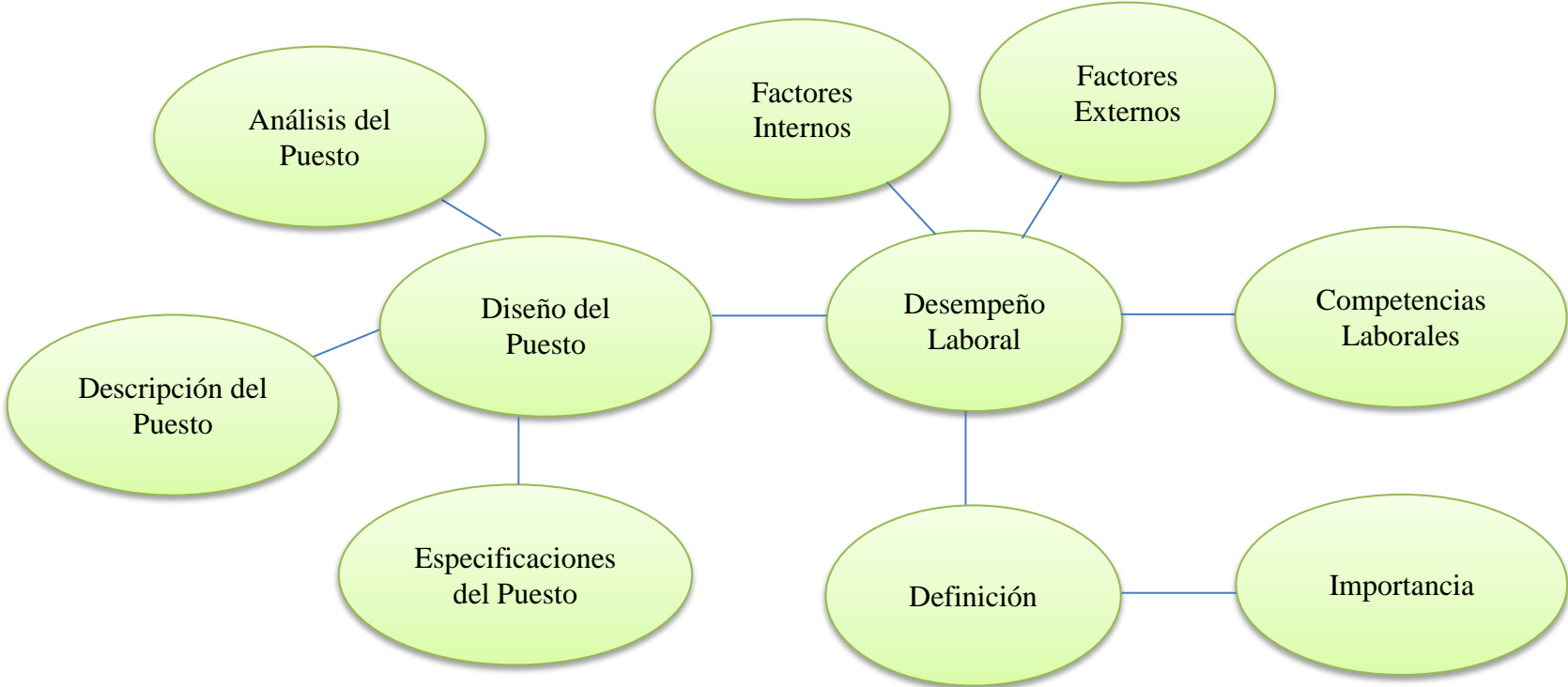
Gráfico 2.2 Constelación Variable Independiente – Relaciones interpersonales



Fuente: Observación Directa Automotores Cumandá.

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Gráfico 2 3 Constelación Variable Dependiente – Desempeño Laboral



Fuente: Observación Directa Automotores Cumandá
Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría,2017

2.4.1 Fundamentación Teórica Variable Independiente

2.4.1.1 Relaciones Interpersonales

“Las relaciones son el epicentro de todas las experiencias positivas en los seres humanos, una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas”. (Según Maxwell 2010, p. 75)

El hombre es un ser social por naturaleza, por ello las relaciones interpersonales son el instrumento principal para formar redes interpersonales de comunicación, en las cuales existe un intercambio mutuo y continuo de información, teniendo como objetivo principal el logro de metas en distintos ámbitos tales como: el laboral, familiar, social, etc.

Para Tarragona *“la gente de todas las edades y en diferentes culturas tiende a entristecerse cuando está sola y está más alegre cuando está con otras personas”* (2013, p. 117), cuando las personas están asociadas a otros tiende a ser personas más felices, lo cual se evidencia en el desarrollo de sus actividades diarias como también en el estado de ánimo y forma de interacción con el entorno.

Por otra parte, para Cornejo & Tapia manifiestan que; *“Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra destrezas sociales y emocionales que promueven las habilidades para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno mismo”* (2011, p. 224), ayudan a las personas a tener un autoconocimiento sobre las formas de comunicarse con los demás, desarrollando así una prorese de interacción en el cual se involucran aspectos afectivos y motivacionales, produciendo una transformación cotidiana en su inteligencia emocional.

Dentro del área laboral las relaciones interpersonales son esenciales ya que la mayoría de trabajos y tareas se desarrollan de forma grupal, en el cual se requiere un cierto grado de aceptación y cooperación con cada uno de los miembros del grupo de trabajo, para así alcanzar los objetivos y metas organizacionales, pero si no son manejadas de forma adecuada por parte de la organización pueden ser un factor distractor al momento de la toma de decisiones.

Importancia

Para Tarragona las relaciones interpersonales son importantes por qué; “*es posible explorar sus redes de apoyo y relaciones importantes con el ojo puesto en lo que contribuyen y cómo sostienen a la persona en sus proyectos y en su vida*”. (2013, p. 124), considerando a la persona como un ser que actúa de manera conjunta con otros, desarrollándose así de forma integral, obteniendo un entorno social sólido en el cual busca apoyo, aprobación y reconocimiento de las acciones a realizar.

Por ello es importante aclarar que las relaciones interpersonales no solo consisten en tener una buena relación con las personas que nos rodean, también consiste en reconocer y respetar las ideas, motivaciones, creencias, y puntos de vista de los demás, lo cual ayuda a una mejor cooperación alimentando de esta manera al trabajo en equipo y empoderamiento de la organización.

El alcance de metas y objetivos trazados por la organización la cual dio importancia al subconsciente de sus colaboradores, entendiendo que las relaciones interpersonales solo son el medio para alcanzar objetivos más no son el fin de los mismos, generando así un clima organizacional fluido en el cual exista un cierto grado de afecto y respeto entre jefes y colaboradores.

Comunicación

La comunicación es la transmisión de información de una persona a otra con el fin de dar a entender la necesidad que se posee también beneficiando al control y expresión emocional, como también la motivación, *“ningún individuo, grupo, u organización puede existir sin la transmisión de mensajes con significado entre sus miembros, solo así se pueden transmitir la información y las ideas”* Robbins & Judge (2013, p. 336).

Por lo tanto, comunicarse es transferir y comprender el significado de las ideas y que el receptor realice una imagen mental de la información, hay que tener en cuenta que la comunicación no es una acción que se realice de forma perfecta sino una herramienta altamente utilizada dentro de los grupos de trabajo y organizaciones, no solo se realiza de forma oral también es escrita y no verbal.

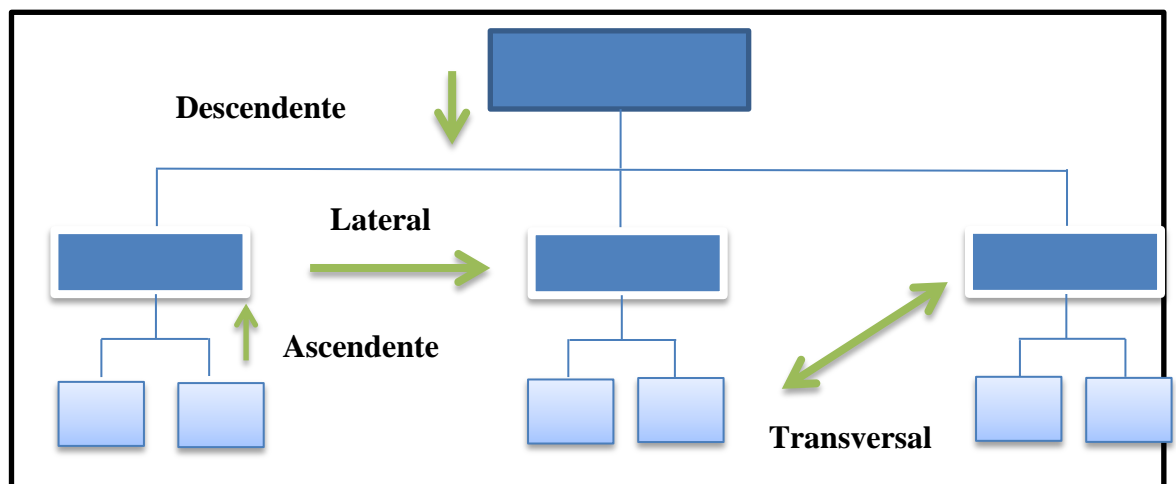
La dirección o flujo de la comunicación en diferentes direcciones: hacia abajo (descendente), hacia arriba (ascendente), lateral y transversal.

- **Comunicación descendente:** utilizada por líderes y gerentes de grupo, para establecer metas, objetivos, dar instrucciones, solucionar problemas, unidireccional solo se informa a los mandos medios sin solicitar consejos ni opiniones.
- **Comunicación ascendente:** se la realiza de los subordinados a los superiores brindando una retroalimentación de la información, no es directa ya que es el mensaje se filtra por medio de la cadena de mando de la organización Koontz & Weihrich (2010, p. 342).
- **Comunicación transversal:** *“Entre personas que se encuentran en diferentes niveles y que no tienen relación directa de subordinados”* Koontz & Weihrich (2010, p. 343), beneficia al ambiente organizacional

por medio de una respuesta rápida a las necesidades requeridas volviéndolo una acción compleja y dinámica.

- **Comunicación lateral:** “Tiene lugar entre miembros de mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupo del trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente horizontalmente” Robbins & Judge (2013, p. 339); es decir ayudan en al ahorro de tiempo facilitando la coordinación de las tereas y estableciendo relaciones informales. Gráfico N°2.4 detalla el Flujo de comunicación

Gráfico 2. 4 Flujo Comunicación



Fuente: Koontz & Weihrich, Elementos de Administración “Un enfoque internacional y de innovación”

Elaborado: María Belén Pazmiño Santamaría. 2017

Barreras de la comunicación

Como la comunicación es un proceso innato del hombre existen obstáculos que distorsionan la información y a los cuales se les denomina barreras, para Chiavenato son “Algunas de las variables que intervienen en el proceso de comunicación lo afectan profundamente, lo que hace es que el mensaje tal como se envía sea diferente al mensaje que se recibe” (2007, p.63), impidiendo así que

exista una comunicación fluida, evitando que el mensaje se transmita con certeza, las barreras se clasifican en:

- **Barreras personales:** *“proviene de las limitaciones, emociones y valores humanos de cada persona”* Chiavenato (2007, p.63), así nos damos cuenta que hay algo que nos diferencia de un individuo a otro y es la personalidad, la cual esta forma por temperamento y carácter los cuales nos llevan a vivir diferentes experiencias emocionales.
- **Barreras semánticas:** se refiere a la palabra ya sea de forma escrita o hablada generalmente son utilizados para establecer la comunicación, para Robbins & Judge *“las palabras significan cuestiones diferentes para personas distintas”* (2013, p.354), el manejo lingüístico cambia según la cultura y la forma de expresarnos con los demás.
- **Barreras físicas:** se hace referencia a los medios utilidades para comunicarnos, estas pueden variar según el medio que el transmisor emplee, para Chiavenato *“son las interferencias que ocurren en el ambiente en el que se efectúa el proceso de comunicación”* (2007, p.64).

Redes de la Comunicación

La calidad de la comunicación dentro de la organización se debe en cuanto a las redes que se establezcan dentro de la misma aquí encontramos las redes:

- **Formales:** son aquellas que siguen el nivel jerárquico que maneja la organización, en la cual la comunicación va por un mismo canal ayudando así a que los miembros de los equipos se manejen de forma más específica en lo que a temas de trabajo se refiere.

- **Informales:** hace referencia a los rumores los cuales poseen alto poder significativo dentro de la organización, este fenómeno surge a partir de hechos importantes para los colaboradores de la organización.

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional consiste en el manejo adecuado de las emociones ante cualquier tipo de situaciones y así facilitando las relaciones con las demás personas.

Según Goleman es “ *la capacidad de motivarnos a nosotros mismo, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestro propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales..... la capacidad de empatizar y confiar en los demás*” (2012, p.75), se podrá concluir que las personas que poseen inteligencia emocional están en la capacidad de manejar situaciones con un alto nivel de emociones y también llevar una vida laboral exitosa, de esta manera se relacionan de forma correcta con las personas que forman parte de su entorno por medio un entendimiento racional de las distintas situaciones que sus pares pueden estar atravesando ese momento.

Autoconciencia

Es así que la inteligencia emocional está formada por varios factores uno de ellos es la autoconciencia para lo cual Goleman manifiesta que es estar “*en sintonía con sus valores de referencia y con frecuencia intuyen cuál es la mejor decisión, teniendo en cuenta el contexto general de una situación compleja*” (2014, p.143), entonces son los valores morales que nuestros padres o las experiencias de la vida nos han enseñado, los cuales siempre van a influir en la decisión final de nuestras acciones, en otras palabras son los sentimientos y emociones y el saber manejarlos.

Empatía

Es la adopción del punto de vista de la otra persona, para comprender tanto su situación como sus emociones y sentimiento según Goleman también es *“escuchar con atención y ser capaces de comprender la perspectiva del interlocutor”* (2014, p.146), por ello el hombre necesita comprender, adecuadamente las necesidades del otro y así comunicarnos de mejor forma en la cual no se emitan juicios de valor, reaccionando de forma adecuada por medio de nuestras emociones.

Esta cualidad al ser desarrollada por las personas los beneficia en sus relaciones interpersonales ya que pueden resolver de una forma adecuada sus problemas, y comprender los problemas de los demás, por ello poseen un alto reconocimiento social ya que saben identificar y aprovechar oportunidades.

Jerarquía de las Necesidades de Maslow

La jerarquía de las necesidades humanas fue creada por Abraham Maslow en la cual se definen la necesidad que las personas poseen, van desde las necesidades biológicas que son las prioritarias hasta llegar a la auto superación que son las menos prioritarias, todas son importantes están son el estímulo que llevan a las personas a buscar un trabajo u ocupación.

La jerarquía está estructurada en forma de pirámide las necesidades deben ser satisfechas desde la base para así poder ir subiendo de nivel en los cimientos de la pirámide encontramos las necesidades fisiológicas para Chiavenato son *“necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada, con el fin de garantizar la supervivencia del individuo”* (2007, p.50), son las necesidades elementales de todos los individuos son esenciales para mantener el estado normal del cuerpo entre estas necesidades está la alimentación, sed, sueño, etc.

Las necesidades de seguridad con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden para Chiavenato *“llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto”*(2007, p.50), de esta forma ayudan al individuo a mantener el control de su vida, buscando protección de todo aquello que le pueda causar daño, dentro de esta pirámide también están las necesidades sociales según Chiavenato manifiesta que *“La necesidad de dar y recibir afecto es un importante impulsor de la conducta humana”* (2007, p.51), están relacionadas con la necesidad de tener compañía y participación social dentro de la sociedad, y el ser de pertenencia a una comunidad la cual ayuda a cumplir objetivos y metas.

También están aquí las necesidades de apreciación aquí se establece que toda persona desea tener prestigio y destacar dentro de un grupo para lo cual Chiavenato dice que *“son las necesidades relacionadas con la manera en que la persona se ve y valora, es decir, con la autovaloración y la autoestima”*(2007, p.51), de esta forma la persona posee confianza en sí dándole así un valor agregado a su desarrollo personal, y por último tenemos la necesidad de autorrealización es la cima de la pirámide en donde se encuentran las necesidades más elevadas a esto Chiavenato manifiesta que *“Llevan a la persona a tratar de emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de la vida como humano”* (2007,p.51), provocando así que las personas exploren de mejor forma sus talentos individuales.

Necesidades sociales

Las personas necesitamos estar en constante relación con otros individuos los cuales les permitan intercambiar información, compartir sentimientos y un aprendizaje por medio de las experiencias vividas, desde el mismo instante de la concepción somos ya seres sociales es por ello que el hombre es un ser social innato.

Para Reeve las necesidades sociales es “*Un proceso psicológico adquirido que surge a partir de la historia propia de socialización y que activa respuestas emocionales ante un incentivo específico pertinente a la necesidad*” (2010, p.128), es decir que las necesidades sociales motivan la conducta por medio de las emociones que son la reacción inmediata a un estímulo de socialización con otras personas, cosas o actividades, las personas por medio de la socialización desarrollamos el deseo de logro por el cual vamos a desarrollar actividades de forma más eficaz y así establecer un estándar de excelencia.

Satisfacción laboral

Para Robbins, Judge, & Brito (2009) es “*el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características*”, determinada como el grado de bienestar que posee el colaborador para con la empresa, el cual es positivo teniendo como resultado una vida laboral que genere experiencias para el bienestar de los trabajadores. Es un conjunto de actitudes que están compuestas por cognición y afecto, van dirigidas al trabajo realizado ya que tiene relación con la recompensa, retención de persona, mantenimiento de personal así también como con el absentismo, rotación ya que se basa más en como se aprecia el trabajo y no como se comporta en el mismo.

El involucramiento en el trabajo es parte fundamental de la satisfacción laboral ya que el grado de identificación que posee la persona con su cargo a desarrollar, genera un compromiso social significativo creando así un desempeño adecuado que reduce el ausentismo y rotación, de esta forma el trabajador siente el grado de apoyo de la organización por medio de una entrega justa de recompensas, voz en las decisiones y apoyo de los jefes en distintas situaciones complejas, moldeando así la identidad de los empleados para con la organización.

2.4.1.2 Trabajo en equipo

Consiste en la agrupación de diferentes tipos de personas que mejoraron capacidades personales puedan desarrollarse de manera óptima en equipo para Ascary, Hernández, Peña & Marín es *“un conjunto de dos o más personas que interactúan en forma interdependiente y que regularmente buscan objetivos comunes, con la convicción de que juntos puedan alcanzar este objetivo mejor que en forma individual”*(2011, p.13), enfocándose de esta forma como un trabajo en conjunto basado en un nosotros y no en el yo individual, creando así una interacción social dinámica en la cual se influye directamente en las creencias y comportamientos de cada miembro del equipo.

Dentro de las organizaciones para el desarrollo de la mayoría de sus actividades se requiere trabajo en equipo constante ya que cada una de ellas está enlazada con diferentes departamentos o áreas de trabajo para ello Ascary, Hernández, Peña & Marín manifiestan que *“nadie puede poseer todas las habilidades y conocimientos necesarios para solucionar las diferentes problemáticas”*(2011, p.25,26), de esta forma se establece que el trabajo en equipo posee un grado alto de compromiso que va dirigido hacia la tarea propuesta desarrollando la eficacia en el cumplimiento de objetivos.

Para Acosta el trabajo en equipo *“se produce cuando se consigue mejorar determinadas capacidades, tanto de las personas como del grupo”* (2011, p.40), ya que en la actualidad no existen trabajos que se desarrollen de forma individual, sino por medio de un equipo el cual actúa con sinergia y de esta forma se obtienen los objetivos ya planteados posteriormente. Dentro del trabajo en equipo se desarrollan diferentes capacidades una de ellas es la capacidad de relacionarse consiste en las relaciones interpersonales que existen dentro del equipo las cuales motivan a la creatividad, iniciativa y optimismo para el desarrollo de los objetivos.

2.4.1.3 Clima Organizacional

Las organizaciones están formadas por grupos de personas que están altamente motivadas y relacionadas con las variaciones del entorno laboral las cuales exigen un equilibrio mental óptimo para adaptarse al ambiente que influye de manera directa en la motivación de cada una de las personas para Chiavenato el clima organizacional se refiere “*al ambiente existente entre los miembros de la organización*” (2011, p.96), de este ambiente depende la motivación de los colaboradores dentro de la organización la que a su vez va a determinar la satisfacción o insatisfacción de las necesidades individuales y grupales.

El clima organizacional está compuesto por factores internos y externos estos son percibidos de diferente forma por cada una de las personas que conforman la organización, por eso es “*un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento*” (Ahmed, Khan, & Butt, 2012).

Es importante poseer un personal de trabajo que se adopte a las variaciones tangibles de los distintos factores que rodean su área de trabajo, ya que pueden modificar su conducta como respuesta a las percepciones que están expuestos a diario. De acuerdo con esto podemos definir al clima organización como el resultado de la interacción constante de las percepciones respecto al trabajo, al ambiente físico, las relaciones inter personales, y las diferentes normas que rigen el trabajo de los colaboradores con la cultura organizacional, por ello hay que entender que el clima es un conjunto de apreciaciones de cada uno de los miembros de la organización tomando como punto de partida su experiencia laboral.

2.4.2 Variable Dependiente

2.4.2.1 Gestión del Talento Humano

Las organizaciones actualmente tienen como prioridad gestionar de manera adecuada el capital humano que poseen y la contratación de nuevo personal el cual cumpla con los requerimientos de la organización. Para Chiavenato el talento humano es cuando *“Las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y son consideradas como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, personalidad, aspiraciones, percepciones”* (2007, p.9), ya que pasan a formar parte de un activo valioso de cada una de las organizaciones las cuales empiezan a valorar el conocimiento y preparación de sus colaboradores.

Según Romero, & Alvarado, (2014) *“el factor humano en las organizaciones y su relación con la promoción de la competitividad y la productividad algunos objetivos que se persiguen en la investigación, con el fin de aportar conocimiento que permita orientar los esfuerzos de las organizaciones”*. En gran parte el éxito o fracaso de las empresas depende del capital humano que posee ya que del equipo de trabajo debe tener una buena aptitud de la depende el desarrollo de la competitividad, innovación y creatividad que genere cada una de las persona que pertenecen a las distintas áreas de la organización para así solucionar conflicto, crear nuevos servicios y mantener clientes internos y externos, que elaboren estrategias en donde su opinión sea aceptada por el equipo de trabajo, ya que sin duda alguna el capital humano brinda un valor agregado a las organizaciones las cuales están enfocadas en la motivación y productividad de sus colaboradores.

2.4.2.2 Evaluación del Desempeño

Las evaluaciones del desempeño son herramientas empleadas para la medición en cuanto al cumplimiento de metas y actividades que se desarrollen dentro de un

puesto de trabajo y de esta forma mejorar su rendimiento para Alles la evaluación del desempeño “ *es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos*” (2005, p.27), planteando de esta forma una técnica o procedimiento el cual ayuda de manera sistemática a cuantificar el rendimiento del capital humano dentro de su puesto de trabajo.

Para Buelvas (2002) “*La evaluación del desempeño es una sistemática apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, y todas las evaluaciones son un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona.*”, es una constante dinámica entre la organización y sus colaboradores en la cual se pueden localizar problemas que influyan de manera importante al desarrollo de actividades.

La evaluación de desempeño dentro de las organización brindan grandes beneficios uno de ellos es el detectar necesidades del equipo de trabajo, mejorar los comportamientos de los colaboradores, saber cuáles son los beneficios y expectativas de las personas que trabajan dentro de la empresa, medir el potencial de los equipos de trabajo a corto media y largo plazo, identificar a los empleados que necesitan promoción o transferencia, todos estos aspectos ayudan a que la organización ahorre recursos económicos y humanos.

2.4.2.3 Desempeño laboral

El desempeño laboral es la forma de rendimiento de cada uno de los colaboradores dentro de su área de trabajo a eso Colan manifiesta que “*el Desempeño Apasionado es definido como una fuerte conexión intelectual y emocional al trabajo de cada uno*” (2010, p.21), de esta forma comprometiendo a cada uno de los colaboradores con el logro de sus objetivos, los cuales le darán como resultado el reconocimiento al esfuerzo realizado, dentro de la organización

dando origen así a un desempeño organizacional más eficaz el cual está compuesto por los comportamiento, características, innovaciones, regulando de esta forma la entrada y salida de recursos que influyente en el estado activo de los empleados.

Chiang & San Martin (2015) citando a Chiavenato (2002) manifiesta que *“el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción”*, es la óptima utilización de los recurso dentro de la organización y como se desenvuelven en situaciones difíciles o en su rutina diaria en cuanto a sus actividades laborales se refiere, de esta forma el colaborador demuestra la eficacia y el empoderamiento que maneja sobre el puesto. De esta forma los empleados se apasionan por su puesto de trabajo ya que existe una inter relación de sus conocimientos, comportamientos, emociones los cuales le permiten llegar a su potencial máximo brindándole duna satisfacción laboral y estabilidad emocional.

Importancia

El desempeño laboral dentro de las organizaciones en un factor relevante ya que ayuda a identificar fortalezas y debilidades de los puestos de trabajo y de las personas que ocupan los mismos, también es útil porque se pueden elaborar estrategias para un desarrollo eficaz de las actividades y de asi cumplir las metas elevadas que el colaborador se haya trazado durante un período de tiempo lo cual le ayudara a demostrar y desarrollar sus habilidades, competencias, conocimientos y experiencias adaptándose de esta forma a las exigencias de las metas propuesta y de la organización.

También hay que recalcar que el desempeño laboral no es solo la eficacia con la cual el colaborar cumple sus tareas, sino que también es el valor agregado que le da a cada una de las metas propuestas y de esta forma se activa un

comportamiento adecuado dentro de su área de trabajo el mismo que le brindara satisfacciones laborales.

Diseño del Puesto

Para Chiavenato *“es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puesto, con el objetivo de satisfacer los requisitos técnicos, organizacionales, sociales y personales de su ocupante.”*(2011, p. 172), es la información detalla del contenido del puesto la cual es necesaria para un buen desempeño individual, de esta manera la empresa logra organizar a su talento humano requerido, el cual pueda ser combinado de formas distintas y así pueden realizar equipos de trabajo multifuncionales.

Según Ballivian & Rafael, (2006) citando a Mondy, (1997) señala: *“el diseño de puestos consiste en determinar las actividades específicas que se deben desarrollar, los métodos utilizados para desarrollarlas, y cómo se relaciona el puesto con los demás trabajos en la organización”*, así lo podemos señalar como un proceso el cual se encarga de organizar las actividades principales y secundarias de un cargo, también se especifica la relación con otras áreas.

Por otro lado, podemos manifestar que el diseño del puesto no solo es la numeración de las tareas que se desarrollan dentro del cargo, sino que también implica el tiempo de ejecución, los métodos que se usaran para la ejecución de las tareas y también el objetivo que se debe cumplir dentro del puesto para con la organización, su importancia es vital ya que de este punto parte la productividad del cargo y de la persona que vaya a desarrollar las funciones que se describen.

Análisis De Puesto

Análisis de cargos se preocupa por las especificaciones del cargo en relación con la persona que deberá ocuparlo, según Mondy *“es un proceso sistemático para*

determinar las habilidades , las obligaciones y los conocimientos que se requieren para desempeñar los a cargos dentro de una organización” (2010, p.92), de esta forma se podemos identificar las funciones que tiene el puesto dentro de la organización y asi también rediseñar otros cargos para que asi puedan estar acorde al desarrollo de la organización, en si es un resumen de las obligaciones y deberes y de qué forma se debe desarrollar cada una de las tareas.

Para Bohlander & Snell (2013) en análisis de puesto es un *“proceso sistemático de recopilación de información sobre todos los parámetros de un empleo, sus responsabilidades básicas, las conductas, habilidades y los requerimientos físicos y mentales de las personas que lo hacen.”*, aquí es en donde se determinan las tareas que integraran el puesto permitiendo conocer la complejidad del mismo, las características que la persona debe cumplir para asi ocupar el puesto, respondiendo de esta forma a las necesidades de la organización y conociendo con exactitud el papel que cada uno de los colaboradores desenvuelve dentro de la empresa y las actitudes y aptitudes para desarrollar sus funciones.

La finalidad del análisis del puesto es organizar los recursos humanos por medio de la especificación de todas las cualidades que debe tener el profesional externo, que ocupará el cargo con el objetivo de conocer cada unidad de trabajo, determinar los perfiles que se requieren, realizar la selección y capacitación de los futuros colaboradores para asi realizar las evaluaciones del desempeño.

Descripción De Puesto

La descripción del puesto para Fernández, (2010) es un *“documento conciso de informaciones objetivas que identifican la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto”* de esta manera se forma la identificación del puesto dentro del área de trabajo en la cual consta detalladamente los datos informáticos y específicos del cargo.

Toda la información que se debe conocer dentro de la descripción del puesto proviene de la naturaleza del mismo es decir en el lugar que se va a desarrollar el cargo según Paniagua, & Sánchez, (2012) citando a Fernández, & Ríos (1997) manifiestan que *“es la exposición detallada, estructurada, ordenada, y sistemática, según un protocolo dado, del resultado del análisis de puesto de trabajo”* dejando así claro que en cada organización la descripción del puesto se realiza de forma distinta pero siempre tendrá el mismo objetivo que es dar a conocer las funciones y responsabilidades del puesto, también es atraer al personal idóneo para que desarrolle las actividades enunciadas.

Dentro de las organizaciones la descripción del puesto de trabajo es importante ya que beneficia a un correcto desarrollo de la gestión del talento humano por medio de sus indicadores que son el desempeño laboral y la productividad, los cuales se rigen al requerimiento eficaz del puesto, valoración, selección del personal idóneo.

Especificación del puesto

Determina las capacidades o competencias que un individuo ha de reunir para la correcta ejecución del puesto de trabajo, aquí se toma en cuenta aspectos como habilidades, conocimiento, aptitudes, y también las condiciones de trabajo, las cuales hacen referencia al ambiente físico en el cual se desenvolverá el titular en su puesto de trabajo.

Para Werther (2014, p.97), la especificación del puesto hace referencia a *“un inventario de las características humanas que debe poseer el individuo que va a desempeñar la labor”*, entendiendo que por características humanas se refiere a las habilidades específicas cognitivas y físicas que la persona debe poseer para desarrollar las actividades principales del cargo que va a ocupar.

Factores internos

Existen factores internos que influyen en el desempeño laboral, los cuales están relacionados con la organización y son tres, el primero es el liderazgo para Robbins, Judge & Brito (2009) es *“la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas”*, los jefes que están a cargo de los grupos de trabajo no solo dan órdenes para que se cumpla el objetivo; sino que también trabajan conjuntamente con su grupo de trabajo, de forma que los colaboradores sientan el apoyo durante el proceso, influyen positivamente en el comportamiento de cada uno de las personas que integran el grupo.

Creando así un liderazgo transformacional en la cual se posee un estímulo de aprendizaje constante que va de la mano con una visión compartida según García (2011) *“El líder proporciona recursos valiosos para conseguir los objetivos grupales y a cambio recibe la capacidad de ejercer más influencia que los demás, lo cual se asocia con estatus, prestigio y estima.”*, se encarga de proporcionar los recursos necesarios para superar los desafíos propuesto y así exigir una mejora continua la equipo que permita valorar el trabajo realizado

El segundo factor interno es la estructura organizacional de empresa aquí se encuentra distribución de cada puesto de trabajo, el establecimiento de una jerarquía, la cadena de mando formal y la composición por áreas de la *empresa* a esto Vásquez (2012) la menciona como *“la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos.”*; y de esta forma la organización tiene sus actividades organizadas cada uno con su respectiva dependencia en donde se explican las relaciones de jerarquía y las funciones a desarrollar, permitiendo que se establezca un orden en cumplimiento de actividades y objetivos.

Como tercer elemento tenemos a la cultura organización son las normas, creen y valores que rigen el comportamiento de la organización y de sobre todo de las personas que forman parte de ella a esto Gálvez & García (2011) citando a Zapata & Rodríguez (2008) aportan que *“La cultura de una empresa tiene su origen en aspectos como su historia y su entorno; se manifiesta en aspectos como el lenguaje, la comunicación, el sistema de producción de bienes materiales, sociales e inmateriales, las relaciones interpersonales, el liderazgo y las subculturas “* y es así como se constituirá la organización teniendo en cuenta el contexto que se ubica, tratando que todos los colaboradores respeten los comportamiento y procedimientos ante diferentes situaciones.

Factores externos

Los factores externos también influyen el desempeño laboral, aquí están factores familiares y personales del empleado las organizaciones aun no presenten un equilibrio adecuado que este adaptado a la familia, los factores ambientales o higiénicos como el insomnio, el clima, el ruido, la iluminación, la mala comunicación entre pare, la alimentación entre otros son aspectos que modifican el rendimiento de las personas en su área de trabajo, ya que la usencia de alguno de estos factores actúan como potenciadores del estrés.

Competencias laborales

Son capacidades reales y demostradas que cada empleado posee para realizar su trabajo, según Lazzati (2008, p.179) es *“una característica personal que está casualmente relacionada con un desempeño exitoso en un puesto de trabajo”*, de esta forma podemos decir que es un elemento que está íntimamente relacionado con la personalidad y en ocasiones puede llegar a modificar el comportamiento, prediciendo que persona es altamente efectivo en el instante que se encomiendo una tarea.

2.5 Hipótesis

Las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de Automotores Cumandá del Cantón Ambato, de la Provincia de Tungurahua.

2.6 Señalamiento de Variables

Variable independiente:

Relaciones interpersonales

Variable dependiente:

Desempeño laboral

CAPÍTULO III

3. Metodología de Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación se sustentará en el enfoque cualitativo y cuantitativo, en el estudio cualitativo se tomará como recursos de investigación los documentos encontrados sobre las relaciones interpersonales en el desempeño laboral. Es cuantitativa la investigación porque se procederá a la recolección de datos los cuales fundamentan la medición de la muestra de población, los mismos que se deben analizar a través de métodos estadísticos.

3.2 Modalidad básica de la investigación

3.2.1 Modalidad Bibliográfica- Documental

La investigación se manejará con esta modalidad debido que se acudirá a fuentes de información que vayan acorde al problema, con una base científica en libros, revistas especializadas, publicaciones, internet con el fin de profundizar más la información.

3.2.2 Modalidad de Campo

Se trabajará con la modalidad de campo debido que el investigador acudirá al lugar en donde se producen los hechos para así interactuar y recabar información de una realidad o contexto determinado, la información se obtendrá mediante el uso de diferentes técnicas de recolección de datos.

3.3 Nivel o tipo de investigación.

La presente investigación está conformada por tres tipos que son:

3.3.1 Exploratorio: se utiliza este tipo de investigación con el propósito de plantear un problema basado en las necesidades de la empresa, con el objetivo de establecer una relación entre las dos variables y así poder comprobar la hipótesis.

3.3.2 Descriptivo: se trabaja con una investigación descriptiva por la cual podemos conocer realidades de los hechos que rodean a la organización, estableciendo así causas y consecuencias del problema permitiéndonos así estudiarlos de forma individual o en conjunto su definición.

3.3.3 Correlacional: nos permite asociar las dos variables de estudio, y así determinar el nivel de impacto que existe tanto en la variable dependiente como en la independiente por medio de una encuesta.

3.4 Población y muestra.

Para desarrollo de la presente investigación se tomó a la población finita total del grupo AUTOMOTORES CUMANDA, que cuenta con 35 integrantes entre hombres y mujeres.

Tabla 3. 1 Población

POBLACIÓN	NÚMERO
MUJERES	12
HOMBRES	23
TOTAL	35

Fuente: Automotores Cumandá.

Elaborado por : María Belén Pazmiño Santamaría

3.5 Operacionalización de Variables

Variable independiente: Relaciones Interpersonales

Cuadro 3. 1 Variable independiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem básico	Técnicas e instrumentos
Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra destrezas sociales y emocionales que promueven las habilidades para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno mismo. Cornejo & Tapia (2011)	Destrezas emocionales	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Motivación 	<p>¿El trabajo en equipo es importante dentro de la empresa?</p> <p>¿Dentro de la organización se desarrolla la empatía, confianza y respeto mutuo?</p>	Encuesta dirigida a las personas de la organización.
	Interacción Reciproca	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Colaboración • Aportación 	<p>¿Las relaciones interpersonales que desarrollo dentro de la organización me ayudan a estar motivado en mi área de trabajo?</p> <p>¿Estoy dispuesto a colaborar con otras personas y áreas dentro de la organización?</p>	
	Destrezas Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe • Actividades laborales 	<p>¿La relación con mi jefe permite el aporte de ideas y opiniones para el desarrollo óptimo de actividades laborales?</p>	

Fuente Marco Teórico

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría. 2017

Variable dependiente: Desempeño laboral

Cuadro 3 2 Variable Dependiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem básico	Técnicas e instrumentos
<p>El valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Alcover ; Martínez ; Rodríguez; Domínguez(2004) cita a Motowidlo (2003)</p>	Episodios Conductuales	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Habilidades • Carácter 	<p>¿Considera usted que sus habilidades y actitudes van acorde a las actividades que desempeña?</p> <p>¿Entiendo bien los benéficos que tengo en la empresa?</p> <p>¿Los problemas externos a la organización han influido en su desempeño laboral?</p> <p>¿La jornada laboral es suficiente para el cumplimiento de sus actividades diarias en el puesto de trabajo?</p> <p>¿Siento estabilidad laboral en mi lugar de trabajo?</p>	<p>Encuesta dirigida a las personas de la organización.</p>
	Valor total	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Beneficios 		
	Periodo de Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada laboral • Actividades diarias • Técnicas 		

Fuente: Alcover ; Martínez ; Rodríguez; Domínguez(2004) cita a Motowidlo (2003)

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría 2017

3.6 Recolección de información

Cuadro 3.3 Plan de Recolección de información

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Investigar el impacto que produce las relaciones interpersonales
¿A qué personas?	De los colaboradores de la empresa Automotores Cumandá.
¿Sobre qué aspectos?	Las relaciones interpersonales y su incidencia en el desempeño laboral
¿Quién?	Belén Pazmiño
¿Cuándo?	Se aplicara en el periodo Octubre 2016- Febrero 2017
¿Cuál es el lugar de recolección de la información?	Empresa Automotores Cumandá
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Qué técnica de recolección se utilizó?	Encuesta para todo el personal.
¿Con que?	Material realizado previamente.

Elaborado Por: María Belén Pazmiño Santamaría 2017

3.7 Procesamiento y Análisis

Es la sucesión de pasos que permiten codificar la información obtenida de la aplicación de los instrumentos utilizados para la recolección de datos, que posteriormente se tabularán con el fin de conocer la frecuencia con la que se repiten los datos de las variables en cada categoría.

CAPITULO IV

4. Análisis e Interpretación De Resultados

4.1 Interpretación de datos.

Pregunta 1. ¿El trabajo en equipo es importante dentro de la empresa?

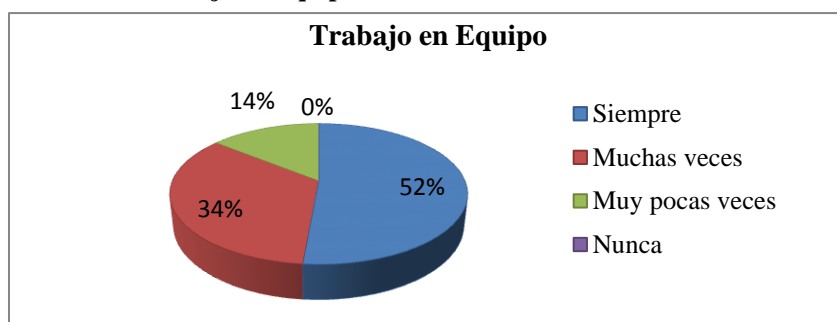
Tabla 4.1 Trabajo en Equipo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	52%
Muchas veces	12	34%
Muy pocas veces	5	14%
Nunca	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría (2017)

Gráfico 4.1 Trabajo en Equipo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría (2017).

Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 52% piensa que siempre es importante el trabajo en equipo, mientras el 34% manifiesta que muchas veces el trabajo en equipo es importante; el 14% muy pocas veces es importante el trabajo en equipo.

Interpretación:

La mayoría de los colaboradores de Automotores Cumandá S.A creen que el trabajo en equipo es importante, demostrando de esta manera que para el cumplimiento de metas se necesita un grupo de personas que sirvan de apoyo y que contribuyan a la productividad en la organización.

Pregunta 2. ¿Dentro de la organización se desarrolla la empatía, confianza y respeto mutuo?

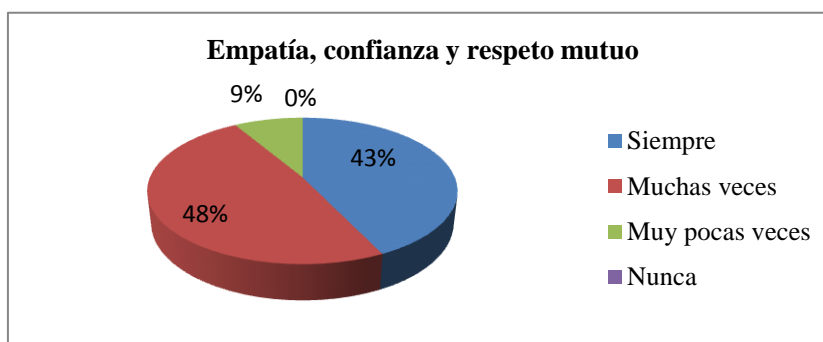
Tabla 4. 2 Empatía, confianza y respeto mutuo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	15	43%
Muchas veces	17	48%
Muy pocas veces	3	9%
Nunca	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Gráfico 4. 2 Empatía, confianza y Respeto mutuo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 48% piensa que muchas veces se desarrolla la empatía, confianza y respeto mutuo, mientras el 43% manifiesta que si se ponen en práctica esos valores; el 9% muy pocas veces se desarrollan los valores ya mencionados.

Interpretación:

Un porcentaje alto de colaboradores piensan que en la organización se desarrolla la empatía, confianza, y respeto mutuo, los cuales influyen de forma directa en las relaciones interpersonales y estas a su vez en la inteligencia emocional de cada una de las personas provocando así que las actividades laborales se lleven con normalidad.

Pregunta 3. ¿Las relaciones interpersonales que desarrollo dentro de la organización me ayudan a estar motivado en mi área de trabajo?

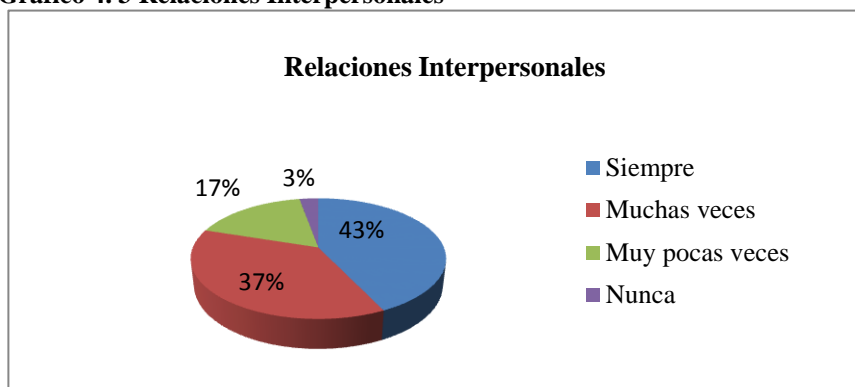
Tabla 4. 3 Relaciones Interpersonales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	15	43%
Muchas veces	13	37%
Muy pocas veces	6	17%
Nunca	1	3%
TOTAL	35	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Gráfico 4. 3 Relaciones Interpersonales



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 43% piensa que siempre las relaciones interpersonales ayudan a la motivación en el área de trabajo, mientras el 37% manifiesta que muchas veces son beneficiosas las relaciones interpersonales en el trabajo; el 17% muy pocas veces, por otro lado, el 3% opina que las relaciones interpersonales no le ayudan a estar motivado.

Interpretación:

Un gran porcentaje alto creen que las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de la organización les ayudan a estar motivados en su área de trabajo, ya que en la mayoría de actividades se requiere el contacto con sus compañeros de área y así se sienten comprometidos con los objetivos planteados.

Pregunta 4. ¿La relación con mi jefe permite el aporte de ideas y opiniones para el desarrollo óptimo de actividades laborales?

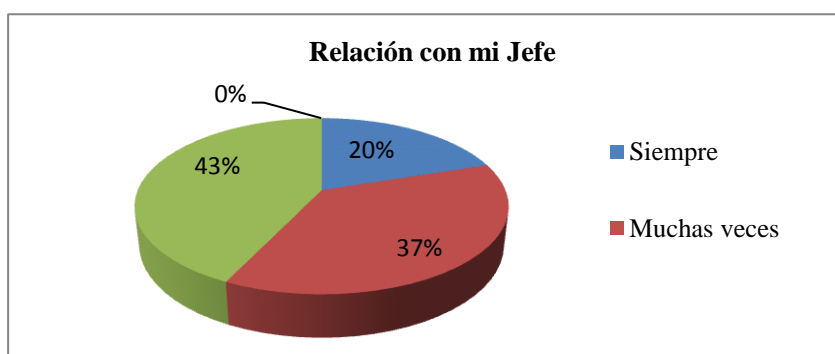
Tabla 4. 4 Relación con mi Jefe

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	20%
Muchas veces	13	37%
Muy pocas veces	15	43%
Nunca	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Gráfico 4. 4 Relación con el Jefe



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 43% considera que la relación con sus jefes muy pocas veces le permite el aporte de ideas, mientras el 37% manifiesta que muchas veces SE les permite el aporte de ideas para el desarrollo de actividades laborales; el 20% opina que siempre la relación con los jefes le ayuda al aporte de ideas y opiniones.

Interpretación:

En su mayoría los colaboradores opinan que muy pocas veces son tomadas en cuenta las ideas y opiniones en base a la relación con sus jefes, debido a que en la organización se maneja una comunicación ascendente es decir los mandos superiores dan ordenes, condicione e instrucciones de cómo se deben realizar las actividades laborales.

Pregunta.5 ¿Estoy dispuesto a colaborar con otras personas y áreas dentro de la organización?

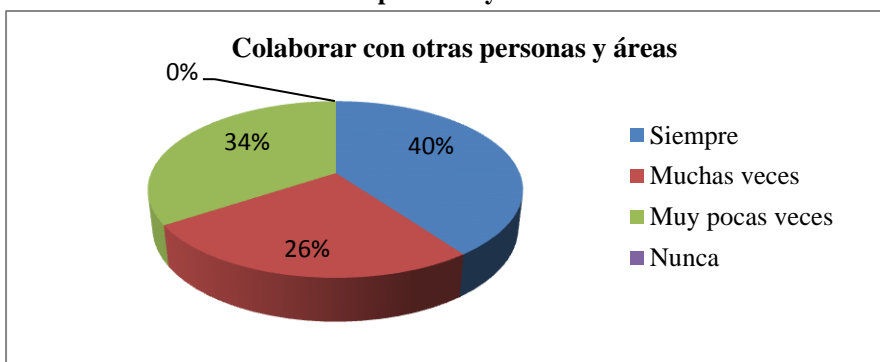
Tabla 4 5 Colaborar con otras personas y áreas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	40%
Muchas veces	9	26%
Muy pocas veces	12	34%
Nunca	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Gráfico 4 5 Colaborar con otras personas y áreas



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 40% siempre están dispuesto a colaborar en otras áreas, mientras el 34% manifiesta que muy pocas veces colaboran con otras personas y áreas; el 26% muy pocas veces está dispuesto a colaborar con personas y en otras áreas.

Interpretación:

Un porcentaje alto de colaboradores opinan que siempre están dispuestos a colaborar en otras áreas de trabajo y con otro equipo, ya que beneficia al desarrollo de sus competencias las cuales en un futuro son tomadas en cuenta para su plan de carrera o promoción y de esta forma pueden conservar su puesto de trabajo.

Pregunta 6. ¿Considera usted que sus destrezas habilidades y actitudes van acorde a las actividades que desempeña?

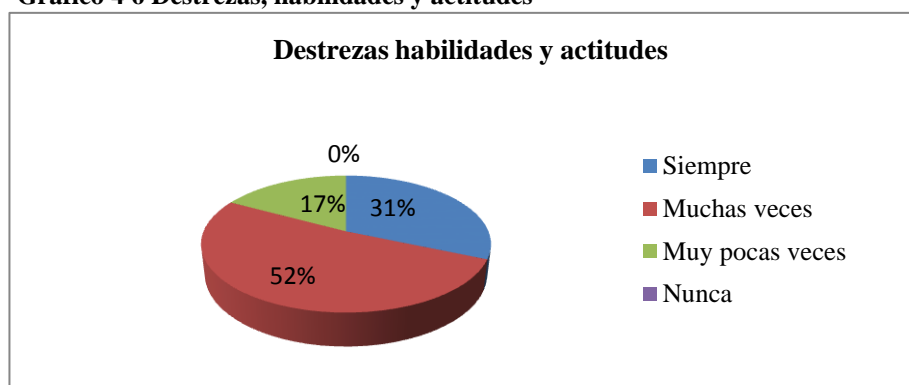
Tabla 4 6 Destrezas, habilidades y actitudes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	31%
Muchas veces	18	52%
Muy pocas veces	6	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Gráfico 4 6 Destrezas, habilidades y actitudes



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 52% piensa que muchas veces sus destrezas y habilidades van acorde a las actividades que desarrolla se desarrolla, mientras el 31% manifiesta que siempre sus capacidades son en concordancia con el cargo; el 17% muy pocas veces su destrezas y habilidades van con el cargo.

Interpretación:

Un porcentaje alto de colaboradores cree que las actividades que realizan dentro del cargo van de la mano con las destrezas habilidades y actitudes de las personas, dándonos a entender que existe un buen análisis de puesto y sobre todo un adecuado reclutamiento y selección de personal la cual ayuda en la productividad de la organización y también al manejo adecuado del capital humano.

Pregunta 7. ¿Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa?

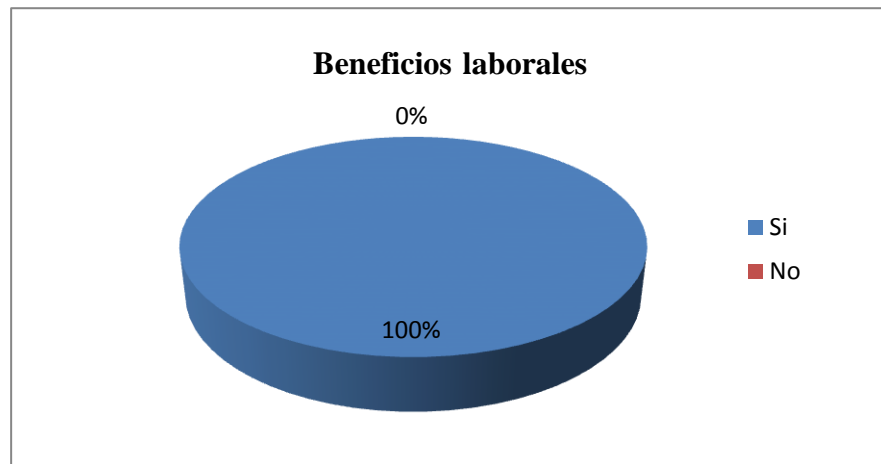
Tabla 4 7 Beneficios laborales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	35	100%
No	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Gráfico 4 7 Beneficios laborales



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Análisis:

Del 100% de los encuestados, contesto que si entienden cuáles son los beneficios que la empresa les brinda.

Interpretación:

En su totalidad los colaboradores de Automotores Cumandá S.A están seguros y claros de los beneficios que la empresa ofrece, esto nos dice que la cada una de las personas recibe las seguridades de ley las cuales les permiten estar satisfechos con la organización y con su trabajo también podemos decir que es una empresa seria la cual se preocupa por el bienestar de sus colaboradores.

Pregunta 8. ¿Los problemas externos a la organización han influido en su desempeño laboral?

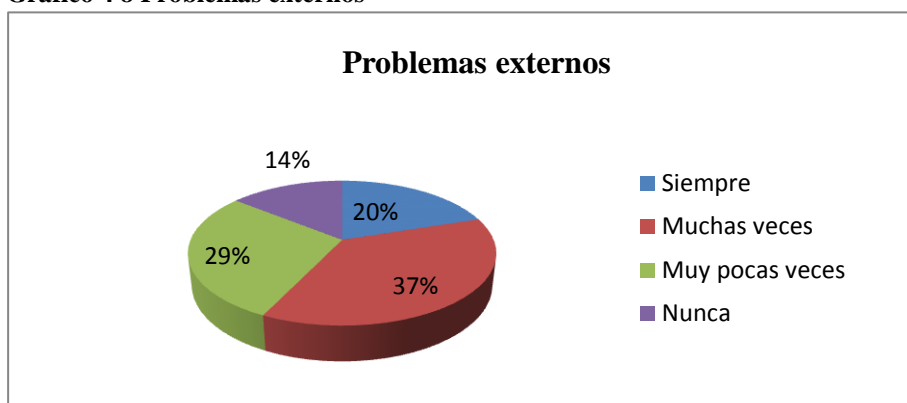
Tabla 4. 8 Problemas externos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	20%
Muchas veces	13	37%
Muy pocas veces	10	29%
Nunca	5	14%
TOTAL	35	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Gráfico 4 8 Problemas externos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 37% cree que muchas veces los problemas influyen en su desempeño laboral, mientras el 29% manifiesta que muy pocas veces se ve afectado su trabajo por los problemas; el 20% opina que siempre su desempeño es afectado por los problemas externos y el 14% nunca se ve afectado.

Interpretación:

En su mayoría los colaboradores piensan que sus problemas personales afectan su desempeño laboral, esto nos dice que las personas no pueden separar su vida laboral con la personal, y también esto produce una afectación al equipo de trabajo por medio de una productividad baja del colaborador.

Pregunta 9. ¿La jornada laboral es suficiente para el cumplimiento de sus actividades diarias en el puesto de trabajo?

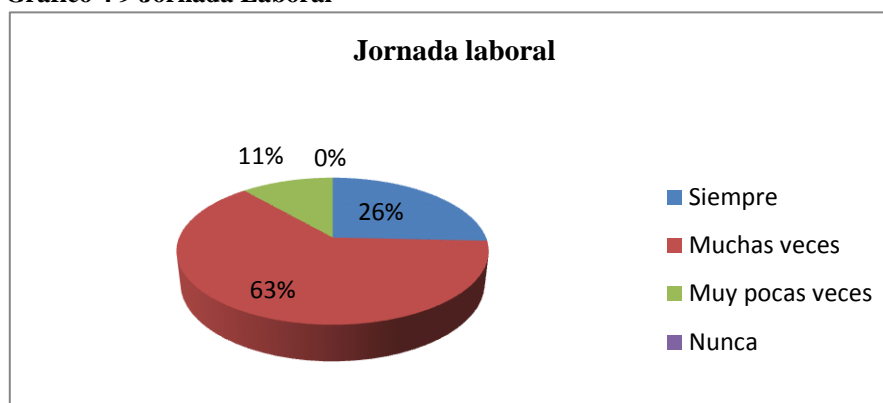
Tabla 4 9 Jornada laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	9	26%
Muchas veces	22	63%
Muy pocas veces	4	11%
Nunca	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Gráfico 4 9 Jornada Laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 63% opina que muchas veces la jornada de trabajo es suficiente para realizar sus actividades, mientras el 26% manifiesta que siempre terminan sus actividades a tiempo; el 11% cree que muy pocas veces no alcanzan a realizar sus actividades laborales

Interpretación:

En su mayoría las actividades laborales son cumplidas al día por la gran mayoría de los colaboradores, dándonos de esta forma a conocer que existe un orden en la realización de las tareas encomendadas también que cada uno de los colaboradores trabaja con eficacia en donde se aprovecha de manera adecuado cada recurso que la organización posee.

Pregunta 10. ¿Siento estabilidad laboral en mi lugar de trabajo?

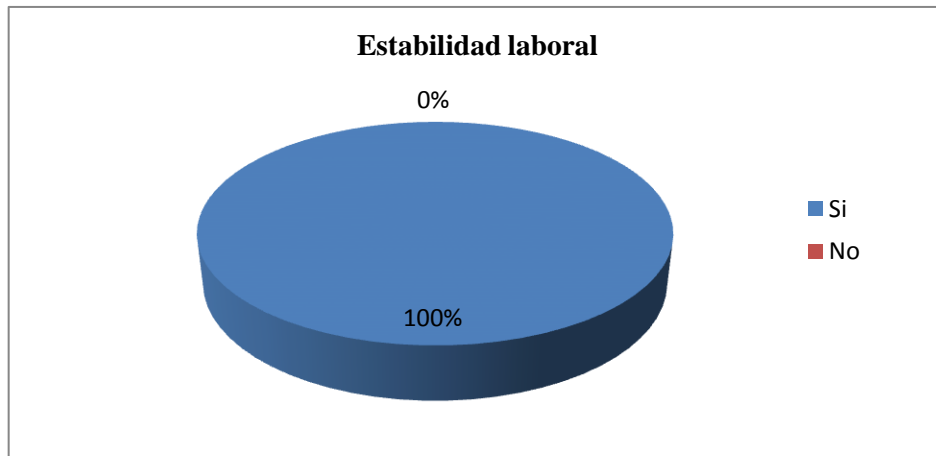
Tabla 4 10 Estabilidad Laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	35	100
No	0	0
TOTAL	35	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Gráfico 4 10 Estabilidad laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Análisis:

Del 100% de los encuestados afirman que sienten estabilidad laboral dentro de la organización.

Interpretación:

En su totalidad los colaboradores de Automotores Cumandá S.A sienten estabilidad laboral dentro de la organización lo cual nos permite saber que a pesar de las bajas económicas que el país ha tenido los últimos tiempos ellos han logrado mantener sus puestos de trabajo, y así transmitir una imagen sólida y confiable tanto para sus colaboradores como para con los clientes

4.2. Verificación de la hipótesis

4.2.1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Alternativa: (H1) Las relaciones interpersonales sí inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Automotores Cumandá S.A del Cantón Ambato Provincia Tungurahua.

Hipótesis Nula: (H0) Las relaciones interpersonales no inciden en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Automotores Cumandá S.A del Cantón Ambato Provincia Tungurahua.

4.2.2. Nivel de Significancia

La presente investigación tuvo un nivel de confianza del 95% (0.95). Por lo tanto, un margen de error de 5% (0.05).

4.2.3. Descripción de la población

La población total estuvo constituida por 35 personas, debido a que es una población pequeña no se realizó la técnica del muestreo. Por lo tanto, las encuestas se aplicaron a los 35 trabajadores de la empresa Automotores Cumandá S.A

4.2.4. Especificaciones estadísticas

Para el cálculo estadístico del Chi – Cuadra aplicamos la siguiente formula:

$$Xc^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

Xc^2 = Valor estadístico del Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

Para el cálculo del Chi cuadrado se escogieron las preguntas 2, 3 y 5 de la variable independiente (VI) que buscan identificar si los colaboradores tienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, en tanto que la pregunta 8 corresponde a la variable dependiente (VD) la cual pretenden abordar el desempeño laboral dentro de la empresa.

4.2.5. Grados de libertad

Los grados de libertad se calculan en función del número de preguntas y alternativas de respuesta, es decir 4 preguntas que representan 4 filas y 4 columnas que representan las alternativas, ambas restadas 1, y multiplicadas entre si obtenemos 9 grados de libertad.

GL = (fila - 1) (columna - 1)

GL = (4-1) (4-1)

GL = (3) (3)

GL = 9

Donde el X_{t2} es: = 16,919

Tabla 4 11 Distribución del Chi Cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8112	14,1194	12,9916	11,0705
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170
8	26,1239	23,3742	21,9549	20,1090	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0221	16,9190	14,6837

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Para un 95% de nivel de confianza, 5% de margen de error y 9 grados de libertad se requiere que el Chi cuadrado calculado sea superior a 16,919 que es el Chi cuadrado teórico señalado en la tabla de distribución.

4.2.6. Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla 4 12 Frecuencia observada

PREGUNTAS	Alternativas				TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca	
Pregunta 2 ¿Dentro de la organización se desarrolla la empatía, confianza, y respeto mutuo?	15	17	3	0	35
Pregunta 3 ¿Las relaciones interpersonales que desarrollo dentro de la organización me ayudan a estar motivado en mi área de trabajo?	15	13	6	1	35
Pregunta 5¿Estoy dispuesto a colaborar con otras personas y áreas dentro de la organización?	14	9	12	0	35
Pregunta 8 ¿Los problemas externos a la organización han influido en su desempeño laboral?	7	13	10	5	35
TOTAL	51	52	31	6	140

Fuente: Datos investigación

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Tabla 4 13 Frecuencia esperada

PREGUNTAS	Alternativas				TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca	
Pregunta 2 ¿Dentro de la organización se desarrolla la empatía, confianza, y respeto mutuo?	12,75	13	7,75	1,5	35
Pregunta 3 ¿Las relaciones interpersonales que desarrollo dentro de la organización me ayudan a estar motivado en mi área de trabajo?	12,75	13	7,75	1,5	35
Pregunta 5¿Estoy dispuesto a colaborar con otras personas y áreas dentro de la organización?	12,75	13	7,75	1,5	35
Pregunta 8 ¿Los problemas externos a la organización han influido en su desempeño laboral?	12,75	13	7,75	1,5	35
TOTAL	51	52	31	6	140

Fuente: Datos investigación

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

4.2.7. Cálculo del Chi cuadrado (X^2)

Tabla 4 14 CHI- Cuadrado Calculado

Preguntas	Alternativa	O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
2	Siempre	15	12,75	2,25	5,0625	0,39705882
	Muchas veces	17	13	4	16	1,23076923
	Muy pocas veces	3	7,75	-4,75	22,5625	2,91129032
	Nunca	0	1,5	-1,5	2,25	1,5
3	Siempre	15	12,75	2,25	5,0625	0,39705882
	Muchas veces	13	13	0	0	0
	Muy pocas veces	6	7,75	-1,75	3,0625	0,39516129
	Nunca	1	1,5	-0,5	0,25	0,16666667
5	Siempre	14	12,75	1,25	1,5625	0,12254902
	Muchas veces	9	13	-4	16	1,23076923
	Muy pocas veces	12	7,75	4,25	18,0625	2,33064516
	Nunca	0	1,5	-1,5	2,25	1,5
8	Siempre	7	12,75	-5,75	33,0625	2,59313725
	Muchas veces	13	13	0	0	0
	Muy pocas veces	10	7,75	2,25	5,0625	0,65322581
	Nunca	5	1,5	3,5	12,25	8,16666667
Chi – Cuadrado						23,5949983

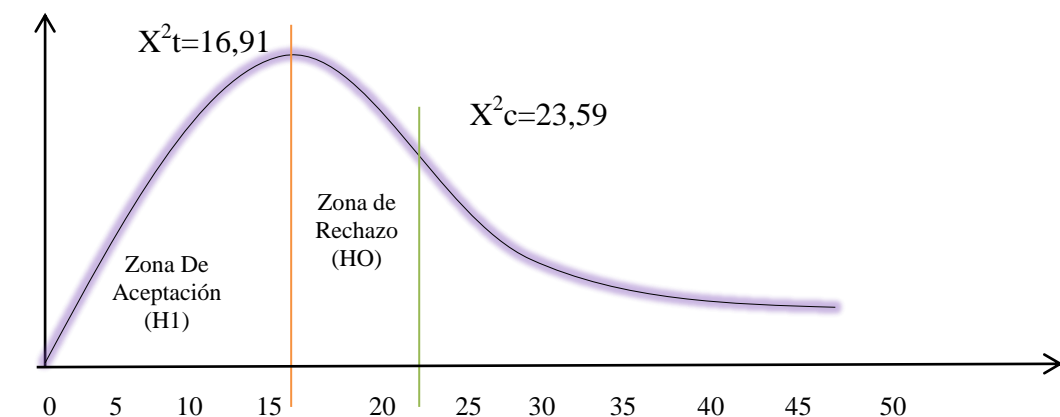
Fuente: Datos investigación

Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

Valor obtenido de la tabla de distribución =16.919

Chi cuadrado calculado = 23,59

Gráfico 4 11 Chi Cuadrado



Elaborado por: María Belén Pazmiño Santamaría, 2017

4.2.8. Regla de decisión

Con 9 grados de libertad y un margen de error de 0,05 se debió obtener un valor de distribución superior a 16, 919 ya que el valor de Chi cuadrado calculado es de 23,59 se rechazó la hipótesis nula y de esta forma se aceptó la hipótesis alternativa es decir: Las relaciones interpersonales sí inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Automotores Cumanda S.A. Cantón Ambato Provincia Tungurahua.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Las relaciones interpersonales si inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de Automotores Cumanda S.A, ya que una gran mayoría afirmó que en muchas ocasiones la empatía, confianza y el respeto mutuo se desarrollan dentro de la organización, lo cual influye en la interacción directa con sus pares y superiores.
- Mediante los resultados obtenidos se concluye que las relaciones interpersonales dentro del área de trabajo son un factor determinante para estar o no motivado en el desarrollo de las actividades diarias y sobre todo en el comportamiento para con sus compañeros de trabajo.
- En cuanto a la cooperación en otras áreas, se dedujo que un porcentaje están dispuestos a colaborar y número significativo de colaboradores no, dándonos a entender que no existen buenas relaciones interpersonales entre algunos empleados y también el desempeño laboral de otros no es adecuado ya que se solicita ayuda a otras dependencias para poder así terminar con sus labores.
- Por otra parte, el desempeño laboral se ve afectado por los problemas externos que poseen, esto provocando que se desarrollen más inconvenientes dentro la organización por medio de los cambios de ánimo, actitudes de los colaboradores restando atención a sus funciones y desencadenando de esta forma una tensión en sus relaciones interpersonal en general.

5.2. Recomendaciones

- Las relaciones interpersonales son vitales dentro de la organización, por ello es primordial tomar en cuenta cada una de las situaciones que ocurren dentro del trato directo con pares y superiores, esto se lograría por medio de espacios de comunicación asertiva para que de esta forma seguir preservando el respeto, empatía y confianza que ya existe entre los colaboradores.
- Para que todos los colaboradores se encuentren motivados dentro de la organización se recomienda al departamento de recursos humanos, realizar actividades que desarrollen la motivación intrínseca en las cuales los colaboradores puedan aumentar su necesidad del éxito, y disminuir el temor al fracaso.
- Fomentar el trabajo en equipo por medio de cursos y talleres que vayan dirigidos al desarrollo profesional e integral de los colaboradores ya que de esta forma se podrá desarrollar más la colaboración y comunicación entre las personas que tengan algún inconveniente con otra y así se conocerán de mejor manera.
- Brindar asesoramiento a cada uno de los colaboradores de Automotores Cumanda S,A sobre Programación Neurolingüística y como está puede ayudarles a sobrellevar de manera adecuada el manejo de sus emociones, la comunicación con otras personas, el poder identificar áreas en lo personal y laboral que no están funcionando bien y así encontrar soluciones adecuadas.

Bibliografía:

- ACOSTA, J. (2011). Trabajo En Equipo. ESIC Editorial Madrid España
- ALCOVER, MARTÍNEZ, RODRÍGUEZ, & DOMÍNGUEZ. (2004). Introducción a la psicología del trabajo. Primera edición. McGawHill. Madrid
- ALLES, M. (2005). Desempeño por competencias. Evaluación 360°. Segunda edición. Granica. Buenos Aires.
- ASCARY, HERNÁNDEZ, PEÑA & MARÍN. (2011). Dinámicas de grupo en las organizaciones. Bajo un enfoque en competencias. Trillas. México.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2013). Administración de Recursos Humanos. Santa Fé: Cengage Learning. Inc.
- CHIAVENATO I. (2007). Administración de recursos humanos. Octava edición. Mc Graw Hill. México
- CHIAVENATO I. (2011). Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones. Novena edición. Mc Graw HILL. México.
- CÓDIGO DE TRABAJO. (2012). Título preliminar disposiciones fundamentales. Art. 1. Capítulo IV. De las obligaciones del empleador y del trabajador. Art. 42, 44, 45.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2013). Título II Derechos. Capítulo Segundo. Sección octava sobre trabajo y seguridad social. Art. 33
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2013). En el Título VI Régimen de Desarrollo. Capítulo Sexto. Sección primera de formas de organización de la producción. Art. 320, 329.
- COLAN, J. (2010). Desempeño en tiempos difíciles. Consiga el compromiso de su equipo para alcanzar las metas. Primera edición. Mc Graw Hill. México.
- GOLEMAN, D. (2012). Inteligencia emocional. Editorial Kairós.
- GOLEMAN, D. (2014). Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional. Ediciones B

LAZZATI, S. (2008). El cambio del comportamiento en el trabajo. Primera Edición. Granica. Buenos Aires.

MAXWELL, J. (2010). El poder de las relaciones: lo que distingue a la gente altamente efectiva. Argentina: Grupo Nelson.

MONDY, W. (2010). Administración de recursos humanos. Décimo primera edición. Pearson Educación. México.

REEVE, J. (2010). Motivación y emoción. Quinta edición. Mc Graw Hill. México

ROBBINS, S. & JUDGE, T. (2010). Introducción al comportamiento organizativo. Décima edición. Pearson Educación, S.A. Madrid

ROBBINS, S. & JUDGE, T. (2013). Comportamiento organizacional. Décimo quinta Edición. Pearson Educación, S.A. México.

KOONTZ, H. & WEIHRICH, H. (2010). Elemento de administración. Un enfoque internacional de innovación. Octava edición. Cengage Learning. México.

WERTHER, W. (2014). Administración de recursos humanos gestión del capital humano. Séptima edición. McGraw Hill, México

Fuentes Digitales

AGUAS, L. (2016). El Desempeño Laboral En El Clima Laboral De La Federación Deportiva Provincial De Tungurahua RECUPERADO de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23143>.

AHMED, N., KHAN, M., & BUTT, F. (2012). A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. Asian Social Science, 8(4), 259-267. <https://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>

BALLIVIAN, R. (2006). Diseño de puestos de trabajo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/diseño-de-puestos-de-trabajo/>.

BUELVAS, P. (2002). Métodos de evaluación del desempeño. Recuperado de <https://www.gestioplols.com/metodos-de-evaluacion-del-desempeño-laboral/>

CHIANG VEGA, MARÍA MARGARITA, & SAN MARTÍN NEIRA, NADIA JACQUELINE. (2015). Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

FERNÁNDEZ, P H; (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, 13() 111-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>

GÁLVEZ ALBARRACÍN, E J; GARCÍA PÉREZ DE LEMA, D; (2011). Cultura organizacional y rendimiento de las Mipymes de mediana y alta tecnología: un estudio empírico en Cali, Colombia. *Cuadernos de Administración*, 24() 125-145. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20520042006>

GARCÍA RUBIANO, M. (2011). Liderazgo transformacional y la facilitación de la aceptación al cambio organizacional. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 41-54. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S165789612011000100004&script=sci_arttext&tlng=es

PANIAGUA, E. D., & SANCHEZ, M. L. (2012). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. Ediciones Paraninfo, SA. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=r6lQAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR13&dq=descripcion+del+puesto+de+trabajo&ots=LeO2c-jzPj&sig=wzWmwpWr2e-GHdD9hVzm9YuCjJM#v=onepage&q&f=false>

PEÑUELA EPALZA, M; PATERNINA DEL RÍO, J; MORENO SANTIAGO, D; CAMACHO PÉREZ, L; ACOSTA BARRIOS, L; DE LEÓN DE LEÓN, L; (2014). El uso de los smartphones y las relaciones interpersonales de los jóvenes universitarios en la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Salud Uninorte*, 30() 335-346. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81737153008>

RECALDE I. (2016). Las Relaciones Interpersonales Y El Clima Organizacional En La Compañía De Transporte Pesado Transcamovich Cia. Ltda. De La Ciudad De Latacunga. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23160>

ROBBINS,S. P., JUDGE, T. A., & BRITO, J. E. (2009). Comportamiento organizacional (No. 658.01/R63oE/13a. ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44496870/Comportamiento_Organizacional_13_edicion__JPR504.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1500960087&Signature=fmWmdGgCaGKvTWpk%2BXeaFoYwq0k%3D&responsedisposition=inline%3B%20filename%3DComportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf

RODRÍGUEZ, A. A., RETAMAL, M. P., LIZANA, J. N., & CORNEJO, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>

ROMERO, B., & ALVARADO, A. (2014). El factor humano en las organizaciones y su relación con la promoción de la competitividad y la productividad. *Desarrollo Regional*, 37. https://www.researchgate.net/profile/Maria_Ramos-Escamilla/publication/314048810_Maria_Ramos-Escamilla_A_Alvarado_W_Lopez_M_Solis_CLopez_eds_Estudios_Organizacionales_y_Desarrollo_Regional_Edit_Universidad_de_San_Francisco_Xavier_Universidad_de_Occidente_Universidad_de_Puerto_Rico/links/58b212fdaca2725b54170ab4/Maria-Ramos-Escamilla-A-Alvarado-W-Lopez-M-Solis-CLopez-eds-Estudios-Organizacionales-y-Desarrollo-Regional-Edit-Universidad-de-San-Francisco-Xavier-Universidad-de-Occidente-Universidad-de-Puer.pdf#page=44

SISA A. (2014). "Las Relaciones Interpersonales Y Su Incidencia El Clima Organizacional En El Grupo Corporativo Mary Carmen En La Provincia De Tungurahua En La Ciudad De Ambato". Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/7269>

VÁSQUEZ, C. (2012). Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

YAÑEZ GALLARDO, R., ARENAS CARMONA, M., & RIPOLL NOVALES, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2),193-202. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272010000200009&script=sci_arttext&tlng=en

ZEGARRA UGARTE, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno-2014-Perú. *Comunicación*, 6(2), 5-14. Recueprado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682015000200001&script=sci_arttext&tlng=pt

CAPÍTULO VI

ARTÍCULO ACADÉMICO

Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial

LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL

María Belén Pazmiño Santamaría

Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación se enfoca en identificar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en los colaboradores de Automotores Cumandá S.A; pretendiendo establecer como el factor social posee un efecto importante dentro del desenvolvimiento laboral, así también en la motivación y comunicación de los colaboradores al desarrollar sus actividades diarias; por medio de una fundamentación teórica en la cual se analizaron fuentes bibliográficas, revistas y artículos científicos, así mismo utilizando la investigación de campo, obteniendo información importante, en función de los cuales se elaboro un cuestionario de diez preguntas, que por medio de la técnica de encuesta fue aplicado a una población total, bajo el enfoque cuantitativo - cualitativo. Consecutivo la sistematización de datos, se aplicó el método logrando determinar la hipótesis planteada; concluyendo que, las relaciones interpersonales sí inciden en el desempeño de los colaboradores de la empresa Automotores Cumandá S.A.

Palabras Clave: Relaciones interpersonales, motivación, comunicación, desempeño laboral, clima organizacional, capital humano.

ACADEMIC ARTICLE

*eTechnical University of Ambato
Faculty of Humanities and Education
Industrial Psychology Career*

INTERPERSONAL RELATIONSHIP IN WORK PERFORMANCE

María Belén Pazmiño Santamaría

Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg.

ABSTRACT

The present research focuses on identifying the influence of interpersonal relationships on work performance in the employees of Automotores Cumandá SA, aiming to establish how the social factor has an important effect on work development, as well as on the motivation and the communication among the workers when developing their daily activities. By means of a theoretical basis in which bibliographical sources, journals, scientific articles and field research were analyzed, important information was obtained, according to which a questionnaire of ten questions was elaborated with the survey technique that was applied to a total population under the quantitative-qualitative approach.

After the systematization of the data, the method was applied to determine the hypothesis, concluding that interpersonal relationships do affect the performance of employees of the company Automotores Cumandá S.A.

Keywords: Interpersonal relationships, motivation, communication, work performance, organizational climate, human capital.

INTRODUCCIÓN:

En la actualidad las organizaciones están poniendo más énfasis en las relaciones interpersonales ya que esto significa equipos de trabajo eficientes, y con un nivel alto de productividad; teniendo como resultado un clima organizacional bueno y desempeño óptimo de cada uno de los colaboradores y jefes que conforman la organización, el principal objetivo las metas organizacionales dejando atrás el interés personal lo cual provocan discordias grupales y restando así la productividad, las relaciones interpersonales y desempeño laboral no son variables estáticas sino que al contrario están en constante cambio (Álvarez & López, 2012).

Las relaciones interpersonales forman parte de los factores higiénicos de Herzberg la carencia de las misma no permite que exista un desempeño adecuado de las tareas (Pinto,2012), dentro de las organizaciones son complejas por parte de los colaboradores, debido que no prima la confianza entre ellos ya que se anteponen los objetivos individuales, por ello para que exista confiabilidad primero las personas deben poseer un grado elevado de percepción, de esto depende si se da o no la confianza a otra persona (Yáñez, Arenas & Ripoll, 2010).

Las organizaciones toman a las relaciones interpersonales como parte del clima organizacional, ya que ayuda a establecer nuevas estrategias dentro de las negociaciones internas y externas buscando el bienestar de la misma facilitando la motivación y seguridad laboral (Uribe, Molina, Contreras, Barbosa & Espinosa, 2013), permitiendo de esta forma hacer un diagnóstico en base a la interacción social para así determinar el bienestar de los colaboradores en los grupos de trabajo (Rodríguez, Retama, Lizana & Cornejo, 2011). De hecho la investigación de García (2009) hace referencia al clima organizacional como las percepciones de las personales al trabajo, aquí se encuentran las relaciones con los demás que inciden de forma afirmativa o negativa en la productividad, la cual se encuentra relacionada con el comportamiento que el empleado manifieste durante la jornada

laboral, también podemos decir que la conducta es uno de los elementos que modifica el clima organizacional, teniendo como punto de partida la administración, organización, comunicación, demostrando una vez más que el clima incide en el comportamiento de los trabajadores y el comportamiento de los colaboradores también influye en el clima organizacional (Arias Gallegos & Arias Cáceres, 2014).

Las relaciones interpersonales están conformadas por una buena comunicación, aportando de forma considerable al desarrollo individual y colectivo por medio de redes sociales que ayudan al desarrollo satisfactorias actividades laborales y productividad personal dentro de las organizaciones (Bermúdez & González, 2011), aquí también se involucran el trabajo en equipo, el cual consiste en formar grupos que posean una diversidad de habilidades, destrezas, actitudes, y conocimientos los cuales sean compaginados de forma eficaz permitiendo que se pueda alcanzar los objetivos propuestos (Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, París & Cela, 2011), el liderazgo de los mandos superiores está involucrado tanto en las relaciones interpersonales como en el desempeño laboral ya que la influencia del líder es vital para el uso eficiente de los recursos (Orellana & Portalanza, 2014). La inteligencia emocional es otro elemento que forma parte de las relaciones interpersonales y como tal debe estar presente las personas que conforman la organización, ya que en la actualidad los puestos de trabajo son cambiantes necesitando así personas que se adapten fácilmente, buscando el bienestar común y colectivo poniendo énfasis en el control de las emociones ante situaciones difíciles (Guardiola & Basurto, 2014).

Las relaciones interpersonales y el desempeño laboral son dos variables que están altamente vinculadas debido, que se basan en las experiencias vividas, la primera por el grado de aceptación que tiene la persona en un grupo y la segunda por el valor y desarrollo de su trabajo (Hernández Z, Hernández C, Galán, Guadalupe, Pérez, Hernández R & Balseiro, 2012), las relaciones sociales o interpersonales

contribuyen al apoyo en la toma de decisiones, al equilibrio familia- trabajo, al ser más optimista y al éxito profesional (Salanova, Martínez & Llorens, 2014).

El desempeño laboral es la naturaleza del cargo, conocimiento, tarea que ayudan a desarrollar sus competencias laborales (Basoredo, 2011), también abarca las relaciones interpersonales y el manejo de las mismas debido que existen situaciones laborales, las cuales están inmersas en las evaluaciones de desempeño en donde se puede observar la habilidad, adaptación y destrezas, originando información importante de cómo se desarrollan las actividades y como se llevan las relaciones interpersonales (Salas, Díaz & Pérez, 2014), la importancia de evaluar la productividad laboral nace de la necesidad, del saber cómo se están realizando las actividades laborales, en la detección de las necesidades y en el uso de estrategia sobre el personal y la gestión de los recursos (Cuesta, 2012), (Díaz, Hernández, Isla., Delgado, Díaz & Rosales 2014), los momentos de recreación y esparcimiento ayudan a la motivación y equilibrio de emociones dentro del trabajo, de esta forma se relajan las relaciones entre pares y directivos (Miquilena, 2011), las dos variables ya mencionadas son afectadas por otro tipo de factores como por ejemplo la rotación, remuneración y evaluación de esta forma se produce una inflexibilidad en las relaciones humanas o interpersonales como también insatisfacción laboral (Sanín & Salanova, 2014).

De acuerdo a los contextos las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, no se practican de la misma forma todo depende del grado psicológico que maneje la persona en cuanto a su habilidad social y el grado de compromiso con su trabajo (Suárez & Mendoza, 2014), otros ámbitos como la familia, el cargo que ocupa en la empresa, tareas a desempeñar, edad influyen en el desempeño laboral (Bobbio & Ramos, 2010), la gestión del capital humano influye de forma significativa por medio de la formación, desarrollo, y evaluación que permitan explotar el potencial del profesional (Gallego, 2012), también genera un impacto importante en la productividad de procesos (Salas, Díaz & Pérez Hoz, 2013), de esta manera se podrá innovar y mantener los procesos ya existentes o renovarlos (Cárdenas, Méndez & González, 2014), beneficiando al plan de carrera

profesional que se maneje para cada profesional y así llegar a los resultados que el ambiente laboral lo exija (Urbina, 2010), dentro del desempeño laboral se encuentran aspectos como la calidad del trabajo, responsabilidad sobre las tareas, eficiencia para alcanzar objetivos todos estos criterios son cuantificados por medio de una evaluación del desempeño (Chiang, Méndez & Sánchez, 2010). Para que existas un adecuado desempeño laboral el líder del grupo debe aplicar un estilo de liderazgo que lleve al equipo por el camino correcto, es decir que sea participativo y confiable de esta manera el desempeño laboral será un proceso más dinámico en donde las actividades se cumplan en los tiempos asignados (Willman & Velasco, 2011), estableciendo así una relación tarea-persona la cual fortalecerá el compromiso corporativo, que se refleja en la productividad (García, Carreón, Hernández & Morales, 2014), el análisis y la descripción de puestos también se incluyen dentro del desempeño laboral ya que un cargo bien estructurado beneficia al desarrollo eficaz de cada una de las funciones del mismo (Sandoval, Montaña & Ramos, 2012), las actitudes de las personas son influyentes en cuanto al desenvolvimiento del trabajo (Chirinos, 2009).

METODOLOGÍA

Dentro de la investigación se establecieron enfoques investigativos con el objetivo de identificar de mejor forma las variables propuestas, por ello se ha empleado el enfoque cualitativo para considerar la relación entre las temáticas propuestas, realizando un análisis descriptivo por medio de las percepciones de los colaboradores sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, por medio de un proceso de operacionalización de variables el cual nos ayudó con preguntas importantes, aplicando de esta manera la encuesta, que formada de un cuestionario 10 preguntas cerradas con varias opciones de respuesta. El estudio cuantitativo se lo empleó fin de evidenciar por medio de datos estadísticos recolectados, la incidencia que tiene las relaciones interpersonales en el desempeño laboral.

En el proceso investigativo se utilizó la modalidad bibliográfica ya que se recolectó y registró información con datos referentes al tema de estudio, mediante libros, revistas, artículos científicos, entre otros. Teniendo como punto de partida el planteamiento del problema, después se estructuró un marco teórico comprendido de contextualización de las variables, fundamentación de las mismas. También se usó la modalidad de campo, a través de la técnica de observación se recopiló información en el lugar de los hechos es decir en la empresa Automotores Cumandá S.A obteniendo datos de fuentes primaria y por medio de la encuesta empleada se recolecto datos de manera verídica.

El universo de estudio estuvo conformado por 35 personas que conforman en su totalidad la empresa, posterior a la aplicación de las encuestas la información fue tabulada, finalmente con el nivel correlacional se aplicó el método estadístico de Chi cuadrado. Para el cálculo del Chi se estableció un nivel de confianza del 95% y 5 % de margen de error con 9 grados de libertad, se requiere que el Chi cuadrado calculado sea superior a 16,919 que es el Chi cuadrado teórico.

De la encuesta realiza se puede mencionar que las preguntas 2, 3, 5 y 8 ayudaron a obtener más información sobre el problema estudio, ya que involucran aspectos importantes sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la empresa, la interrogante 2 hace referencia al desarrolla de la empatía, confianza, y respeto mutuo que se maneja dentro de la empresa.

Por otra parte, la pregunta 3 abarca el desarrollo de las relaciones interpersonales y la influencia que tiene sobre la motivación en el trabajo revelando de esta forma que solo una persona no se siente motiva dentro se tu trabajo, la pregunta 5 trata el tema de colaboración en otras áreas en las cuales deben realizar funciones que no son específicas del cargo que desempeñan en la organización, por último la pregunta 8 hace alusión a los problemas familiares o externos de lo colaborares y como estos afectan a su trabajo, permitiendo descubrir que en algunas ocasionas este tipo de aspectos los desconcentra.

Posterior al cálculo del Chi cuadrado se obtuvo un valor calculado de 23, 59 que por ser superior al estimado teórico 16,91 se rechazó la hipótesis nula y acepto la hipótesis alternativa, concluyéndose que las relaciones interpersonales sí inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Automotores Cumandá S.A. Cantón Ambato Provincia Tungurahua.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las relaciones interpersonales son características que están en constante dinamismo con el entorno que nos rodea, ya que forman parte del clima organizacional influyendo de forma considerable en la motivación y seguridad laboral así lo menciona los autores Uribe, Molina, Contreras, Barbosa & Espinosa (2013), por medio del presente artículo se pudo constatar que en Automotores Cumandá las relaciones interpersonal si influyen en el desempeño laboral así lo demostró la encuesta realizada por medio de la motivación, relación con otras áreas administrativas y manejo de los problemas externos al trabajo.

Una vez analizados los datos recolectados los factores antes mencionados poseen un alto nivel de influencia sobre el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización y a su vez influye en el desempeño laboral; el cual se ve afectado en el cumplimiento de tareas diarias así mismo por las veces de ausentismo en las horas de trabajo, perjudicando de esta manera los objetivos propuesto mensualmente y las remuneraciones percibidas por los colaboradores.

En relevante tomar en cuenta que en su mayoría las investigaciones tomadas para realizar el presente artículo académico, coinciden que las relaciones interpersonales son un factor de clima organizacional y el desempeño laboral es parte de la cultura organización por medio de la estructura formal del cargo a evaluar, ya que las funciones tan designadas por medio del diseño, análisis y descripción del cargo, permitiendo que se realice una evaluación acorde a las funciones que se desarrollen dentro del mismo y el nivel de productividad.

CONCLUSIONES

- Las relaciones interpersonales influyen en la motivación personal que cada colaborador posee para realizar, las actividades diarias ya sean estas en su trabajo o en la vida familia, modificando notablemente el comportamiento de las personas ante diferentes situaciones
- El desempeño laboral por su parte está marcado por las experiencias laborales, el uso de las estrategias para el cumplimiento de los objetivos, los cuales serán evaluados para así poder detectar las necesidades que el cargo posee, como también el cumplimiento de las funciones y con qué eficacia se cumplen las mismas.
- En cuanto a la inteligencia emocional se concluye que los colaboradores no saben cómo manejar sus emociones ante la presencia de problemas ya que esto, influye de forma significativa en el desempeño laboral, como son sus destrezas, habilidades, y actitudes acordes al puesto que desarrolla.
- Por otra parte, el trabajo en equipo es fundamental dentro de los grupos de trabajo, por el cual se desarrolla la comunicación y así se puede fomentar un ambiente de cooperación, colaboración, y competitividad permitiendo que el grupo asuma un compromiso laboral responsable.

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ PÉREZ, P. R., & LÓPEZ AGUILAR, D. (2012). Centralidad del trabajo y estabilidad del proyecto profesional y vital. *Revista Española de orientación y psicopedagogía*, 23(1). Recuperado de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33823079>.

ARIAS GALLEGOS, W. L., & ARIAS CÁCERES, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. Recuperado de, <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>.

BASOREDO, C. (2011). Una perspectiva y un modo de explicar la competencia desde el ámbito del desempeño de tareas. *Anales de psicología*, 27(2). Recuperado de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16720051023>

BERMÚDEZ, L., & GONZÁLEZ, L. (2011). La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. *Quórum académico*, 8(1). Recuperado de <http://sociales.redalyc.org/articulo.oa?id=199018964006>.

BOBBIO, L; RAMOS, W; (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14() 133-138. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>.

CÁRDENAS RODRÍGUEZ, M; MÉNDEZ HINOJOSA, L M; GONZÁLEZ RAMÍREZ, M T; (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Revista electrónica "actualidades investigativas en educación"*, 14() 1-22. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44729876006>.

CUESTA SANTOS, A; (2012). Evaluando desempeños: alineamiento estratégico y productividad. *Forum Empresarial*, 17() 1-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63124039001>

CHIANG VEGA, M M; MÉNDEZ URRRA, G; SÁNCHEZ BERNALES, G; (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, 19() 21-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>

CHIRINOS, N; (2009). Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2() 133-153. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016846007>

DÍAZ CABRERA, D; HERNÁNDEZ FERNAUD, E; ISLA DÍAZ, R; DELGADO RODRÍGUEZ, N; DÍAZ VILELA, L; ROSALES SÁNCHEZ, C; (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles del Psicólogo*, 35() 115-121. Recuperado de <http://w.redalyc.org/articulo.oa?id=77831095004>

GALLEGO, M. (2012). Gestión humana basada en competencias contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales. *Revista universidad EAFIT*, 36(119),63-71. Recuperada de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1026/926>

GARCÍA SOLARTE, M; (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, () 43-61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

GARCÍA LIRIOS, C; CARREÓN GUILLÉN, J; HERNÁNDEZ VALDÉS, J; MORALES FLORES, M D L; (2014). Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública. *Acta Universitaria*, 24() 48-59. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41630112003>

HERNÁNDEZ ZAVALA, MARGARITA, HERNÁNDEZ CANTORAL, ALICIA, NAVA GALÁN, MA. GUADALUPE, PÉREZ LÓPEZ, MARÍA TERESA, HERNÁNDEZ RAMÍREZ, MARÍA GUADALUPE, MATUS MIRANDA, REYNA, & BALSEIRO ALMARIO, CARMEN L. (2012).

Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería universitaria*, 9(1), 7-15. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es&tlng=e

MIQUILENA COLINA, D; (2011). Recreación laboral: Su efecto motivacional en los trabajadores. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4() 37-51. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148003>

ORELLANA, B. J. S., & PORTALANZA, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)

PINTO, J. F. M. (2012). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 38(128), 78-86. Recuperado de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>

RODRÍGUEZ, A. A., RETAMAL, M. P., LIZANA, J. N., & CORNEJO, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>

SALANOVA, M; MARTÍNEZ, I M; LLORENS, S; (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Papeles del Psicólogo*, 35() 22-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77830184004>

SALAS PEREA, RAMÓN SYR, DÍAZ HERNÁNDEZ, LÁZARO, & PÉREZ HOZ, GRISELL. (2014). Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba. *Educación Médica Superior*, 28(1), 50-64. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000100007&lng=es&tlng=es.

SALAS PEREA, RAMÓN SYR, DÍAZ HERNÁNDEZ, LÁZARO, & PÉREZ HOZ, GRISELL. (2013). Identificación y diseño de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior*, 27(1), 92-102. Recuperado en 27 de julio de 2017, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000100012&lng=es&tlng=es

SANÍN POSADA, J A; SALANOVA SORIA, M; (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13() Recuperado de <http://www.uacm.kirj.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009>

SANDOVAL, F; MONTAÑO, N; MIGUEL, V; RAMOS, E; (2012). Gestión de perfiles de cargos laborales basados en competencias. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17() 660-675. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29024892006>

SUÁREZ COLORADO, Y. P., & MENDOZA MENDOZA, J. A. (2014). Indicadores de salud mental y engagement en empleados de una empresa promotora del desarrollo económico. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11323/396>

TORRELLES, C., COIDURAS, J., ISUS, S., CARRERA, F. X., PARÍS, G., & CELA, J. M. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 15(3), 329-344. recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>

URBINA LAZA, Omayda. (2010). Metodología para la evaluación de las competencias laborales en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36(2), 165-174. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200011&lng=es&tlng=e

URIBE R, A F; MOLINA L, J M; CONTRERAS T., F; BARBOSA R, D; ESPINOSA M, J C; (2013). Liderar Equipos de alto desempeño: un gran reto para las organizaciones actuales. *Universidad & Empresa*, 15() 53-71. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187229746004>

WILLMAN CARVAJAL, S; VELASCO ARANGO, M I; (2011). Relación En Las Percepciones Del Estilo De Liderazgo Del Jefe Inmediato Con El Desempeño Laboral De Los Estudiantes En Práctica De La Universidad Icesi. *Estudios Gerenciales*, 27() 67-84. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218556003>

YAÑEZ GALLARDO, R., ARENAS CARMONA, M., & RIPOLL NOVALES, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272010000200009&script=sci_arttext&tlng=en

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de encuesta.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL



Encuesta dirigida a los colaboradores de Automotores Cumanda S.A.

Objetivo:

Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los colaboradores de Automotores Cumanda S.A

Instrucciones:

Por favor lea detenidamente cada pregunta y marque con una X la respuesta elegida.

CUESTIONARIO

1. ¿El trabajo en equipo es importante dentro de la empresa?
Siempre **Muchas veces** **Muy pocas veces** **Nunca**
2. ¿Dentro de la organización se desarrolla la empatía, confianza y respeto mutuo?
Siempre **Muchas veces** **Muy pocas veces** **Nunca**
3. ¿Las relaciones interpersonales que desarrollo dentro de la organización me ayudan a estar motivado en mi área de trabajo?
Siempre **Muchas veces** **Muy pocas veces** **Nunca**
4. ¿La relación con mi jefe permite el aporte de ideas y opiniones para el desarrollo óptimo de actividades laborales?
Siempre **Muchas veces** **Muy pocas veces** **Nunca**

5. ¿Estoy dispuesto a colaborar con otras personas y áreas dentro de la organización?
- Siempre** **Muchas veces** **Muy pocas veces** **Nunca**
6. ¿Considera usted que sus destrezas habilidades y actitudes van acorde a las actividades que desempeña?
- Siempre** **Muchas veces** **Muy pocas veces** **Nunca**
7. ¿Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa?
- Si** **No**
8. ¿Los problemas externos a la organización han influido en su desempeño laboral?
- Siempre** **Muchas veces** **Muy pocas veces** **Nunca**
9. ¿La jornada laboral es suficiente para el cumplimiento de sus actividades diarias en el puesto de trabajo?
- Siempre** **Muchas veces** **Muy pocas veces** **Nunca**
10. ¿Siento estabilidad laboral en mi lugar de trabajo?
- Si** **No**

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexos 2. Fotografías aplicación de las encuestas

