



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 PSICOLOGO INDUSTRIAL**

TEMA:

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA”

AUTOR: Viviana Daniela Guevara Moreno

TUTOR: Psi. Ind. Irma Ortiz Mg.

Ambato – Ecuador

2018

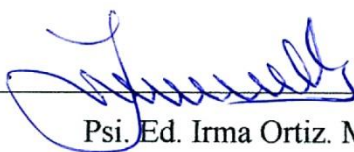
APROBACIÓN POR EL TUTOR

CERTIFICA:

Yo, Psi. Ed. Irma Ortiz Mg., con C.I 1707186076. , en calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA EN EL CANTÓN SALCEDO”, desarrollado por la señorita: Viviana Daniela Guevara Moreno, egresada de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios.

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.

TUTOR:



Psi. Ed. Irma Ortiz. Mg.

C.I. 170718607-6

AUTORÍA DE LA TESIS

Yo, Viviana Daniela Guevara Moreno con, CI. 1600512154, deajo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios específicos en este informe son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Viviana Daniela Guevara oreno
CC.: 1600512154
AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

AL H. CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA EN EL CANTÓN SALCEDO”, presentado por Srta. Guevara Moreno Viviana Daniela, egresada de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, **APRUEBA** dicho informe final de investigación, en razón de que reúne los requisitos básicos, tanto técnicos, como científicos y reglamentarios establecidos.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante el Organismo correspondiente, para los trámites pertinentes.

LA COMISIÓN



Dra. Mg. Verónica Llerena
CI:180291587-4



Ing. Mg. Santiago Velastegui
CI: 180446918-5

DEDICATORIA

En el proceso de esta experiencia mi objetivo fue cristalizar una sabia promesa, se lo dedico al cielo donde se encuentra mi motivo de perseverancia, María Guadalupe Moreno Ortiz, Mamá, todo esto es por y para ti. Gracias por darme el regalo de la vida y enseñarme que no hay obstáculo que pueda rendir al ser humano si en él está superarlo.

Samantha Cobo mi inspiración, todo sacrificio tiene su recompensa, este trabajo investigativo te lo dedico con todo el amor que siento por ti hija.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios quien ha sido mi guía y mi refugio, al sacrificio de mi Padre Ángel Guevara, el apoyo incondicional de mis hermanas, tías y abuelos.

Agradezco la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación gracias por el apoyo y los conocimientos impartidos en cada aula clase, de manera especial a mi tutor de tesis, Ing. Mg. Irma Ortiz por la paciencia y entrega total a la supervisión de la misma.

Patricio Cobo gracias por todo el tiempo y el sacrificio diario, compañero de vida te lo agradezco por siempre.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	i
APROBACIÓN POR EL TUTOR	ii
AUTORÍA DE LA TESIS	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
EXECUTIVE SUMMARY	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Tema de investigación	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.2.1. Contextualización del problema	2
1.2.2. Análisis Crítico	5
1.2.3. Prognosis	6
1.2.4. Formulación del problema.....	6
1.2.5. Preguntas Directrices	6
1.2.6. Delimitación	7
1.3. Justificación.....	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1. Objetivo General.....	8

1.4.2. Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes Investigativos	9
2.2 Fundamentación filosófica	10
2.3 Fundamentación Legal	10
2.4 Categorías fundamentales.....	12
2.5 Marco Conceptual.....	15
2.5.1 Variable Independiente.....	15
2.5.2 Variable Dependiente	31
2.6 Hipótesis	38
2.7 Señalamiento de variables de la hipótesis	38
2.6.1. Variable Independiente.....	38
2.6.2. Variable dependiente	38
CAPÍTULO III	40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1 Enfoque.....	40
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	40
3.3 Nivel o tipo de Investigación.....	40
3.3.1. Nivel Exploratorio	40
3.3.3. Nivel Correlacional.....	41
3.4 Población y Muestra.	41
3.5 Operacionalización de variables.....	42
3.5.2 Variable Dependiente: Clima Laboral.....	43
3.6. Plan de recolección de la información.....	44
3.7 Procesamiento y análisis.....	45
CAPÍTULO IV	46

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	46
4.2 Verificación de Hipótesis	54
Conclusión	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO 5	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1. CONCLUSIONES	58
5.2. RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población.....	41
Tabla 2: Desempeño	46
Tabla 3: Comunicación.....	47
Tabla 4: Motivación	48
Tabla 5: Sociedad	49
Tabla 6: Orientación a resultados	50
Tabla 7: Valores	51
Tabla 8: Satisfacción personal.....	52
Tabla 9: Sentido de Pertenencia	53
Tabla 10: Frecuencia Observada	55
Tabla 11: Frecuencia esperada	55
Tabla 12: Calculo del Chi Cuadrado	56
Tabla 13: Tabla de distribución de Chi cuadrado.....	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas	4
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales	12
Gráfico N° 3: Variable Independiente.....	13
Gráfico N° 4: Categorías Fundamentales	14
Gráfico N° 5: Los valores.....	29
Gráfico N° 6: Desempeño	46
Gráfico N° 7: Comunicación.....	47
Gráfico N° 8: Motivación.....	48
Gráfico N° 9: Sociedad.....	49
Gráfico N° 10: Orientación a resultados	50
Gráfico N° 11: Valores.....	51
Gráfico N° 12: Satisfacción personal	52
Gráfico N° 13: Sentido de pertenencia.....	53

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

TEMA: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA EN EL CANTÓN SALCEDO”

Autor: Viviana Daniela Guevara Moreno

Tutora: Psi. Ed Irma Edith Ortiz Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación fue desarrollado en la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría en el Cantón Salcedo, el objetivo principal es determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría. Se aborda de manera específica temas de las diferentes variables como Comunicación, valores, producción. La valoración de las relaciones interpersonales y clima laboral se valoró mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, los datos obtenidos fueron analizados e interpretados de manera crítica. Se pudo apreciar que en su mayoría los empleados no están satisfechos con los métodos de comunicación que se manejan dentro de la institución lo que conlleva a tener un inadecuado clima laboral. Se utilizó como método estadístico como es Z para verificar la Hipótesis. Para de esta manera concluir que estos factores afectan directamente en el clima laboral.

Palabras Claves: Clima laboral, Relaciones Interpersonales, Comunicación interna, Producción, Grupo Sur

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
CAREER OF INDUSTRIAL PSYCHOLOGY
MODALIDAD PRESENCIAL

Topic: "INTERPERSONAL RELATIONS AND LABOR CLIMATE OF EMPLOYEES OF THE SOUTH GROUP COMPANIES TRAINING AND CONSULTANCY IN THE SALCEDO CANTON"

Author: Viviana Daniela Guevara Moreno

Tutor: Psi. Ed Irma Edith Ortiz Mg.

EXECUTIVE SUMMARY

The research work was developed in the company Grupo Sur Training and Consulting in the Salcedo Canton, has as main objective Determine the incidence of interpersonal relationships in the organizational climate of the employees of Grupo Sur Training and Consulting It addresses specifically issues of the different variables such as communication, values, production. The assessment of interpersonal relationships and top job was assessed through the application of a structured questionnaire, the data obtained were analyzed critically and interpreted. It was seen that most employees are not satisfied with the communication methods that are handled within the institution which leads to having a poor work environment. It was used as a statistical method such as Z to verify the hypothesis. To conclude in this way that these factors directly affect the work environment.

Key Words: Communication, Work climate, Interpersonal Relations, Internal communication, Production.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas buscan mantenerse en el mercado laboral cumpliendo con las exigencias que la competencia demanda, sin embargo el descuido por parte de la dirección de las mismas hacia factores determinantes que afectan su estabilidad pueden interferir en su éxito y productividad, este trabajo analiza LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA EN EL CANTÓN SALCEDO

EL CAPÍTULO I.- Dicho capítulo abarca principalmente el tema de investigación planteamiento del problema, compuesto por la contextualización, análisis, prognosis, formulación del problema, preguntas directrices y delimitación del problema, finalmente tenemos la justificación y planteamiento de objetivos.

EL CAPÍTULO II.- Se desarrolla la investigación en base a los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica y legal, se establecen las categorías fundamentales, permitiendo ejecutar el marco teórico en relación a las variables de estudio.

EL CAPÍTULO III.- Abarca la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de investigación, encuestas, recolección de información, el plan de recolección, procesamiento y análisis de información.

EL CAPÍTULO IV.- Contiene el análisis e interpretación de datos, incluyendo tablas y gráficos, se utiliza la prueba estadística Z para la verificación de la hipótesis y la decisión final.

EL CAPÍTULO V.- Se define las conclusiones y recomendaciones en base a la investigación.

ARTICULO ACADÉMICO.- Se discute los hallazgos más relevantes en el desarrollo de la investigación

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Tema de investigación

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA EN EL CANTÓN SALCEDO”.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización del problema

Las relaciones interpersonales a nivel mundial juegan un papel muy importante en el desarrollo integral de la persona, el individuo tiene refuerzos sociales significativos del entorno más inmediato que favorezca su adaptación, la universidad Iberoamericana de la ciudad de México expone, los importantes y rápidos cambios que vive el mundo actual afectan profundamente nuestra forma de relacionarnos con otros seres humanos, esto se debe a un impresionante desarrollo de los medios de comunicación, como también a una relativa facilidad para trasladarnos de un lugar a otro. Las relaciones interpersonales que se desarrollan a partir de las experiencias se ven afectadas por lo peculiar de su contexto, como tales necesitan ser consideradas teniendo en cuenta las variables presentes en una experiencia en la que personas de culturas diferentes tratan de establecer una relación entre ellas. (Fundacion Iberoamericana, 2018). En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento, a tal punto de deshacer la calidad de vida.

En el Ecuador las personas han tomado un profundo interés por investigar, las relaciones interpersonales en las instituciones debido a la relevancia que obtiene en la productividad, investigaciones realizadas por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Psicología, manifiesta que, las buenas relaciones interpersonales no son aquellas en las cuales no existen divergencias o desacuerdos, pues es normal que aparezcan ciertas diferencias entre los miembros, debido a los distintos puntos de vista de las personas; lo fundamental, sin embargo, es conservar una actitud de comprensión y respeto hacia los demás, de este modo, se logrará un ambiente laboral de armonía y tolerancia, que hará más fácil la resolución de conflictos. En los tiempos de descanso, por ejemplo, es provechoso incentivar las relaciones sociales que promuevan el contacto entre compañeros.

Un clima laboral favorable implica obtener relaciones interpersonales eficientes, que ayuden y mantengan la eficacia una empresa, de esta manera lograremos factores imprescindibles como satisfacción laboral y personal, cumplimiento de metas y objetivos, permanencia, compromiso, baja rotación, etc.

Por su parte, Grupo Sur Capacitación y Consultoría, no registra estudios realizados acerca del tema planteado, no tiene una idea clara de la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de sus colaboradores, sin embargo, se cree que el problema afecta no solo al cumplimiento de objetivos organizacionales, si no también individuales, y sobre todo a la productividad de la empresa.

ARBOL DE PROBLEMAS

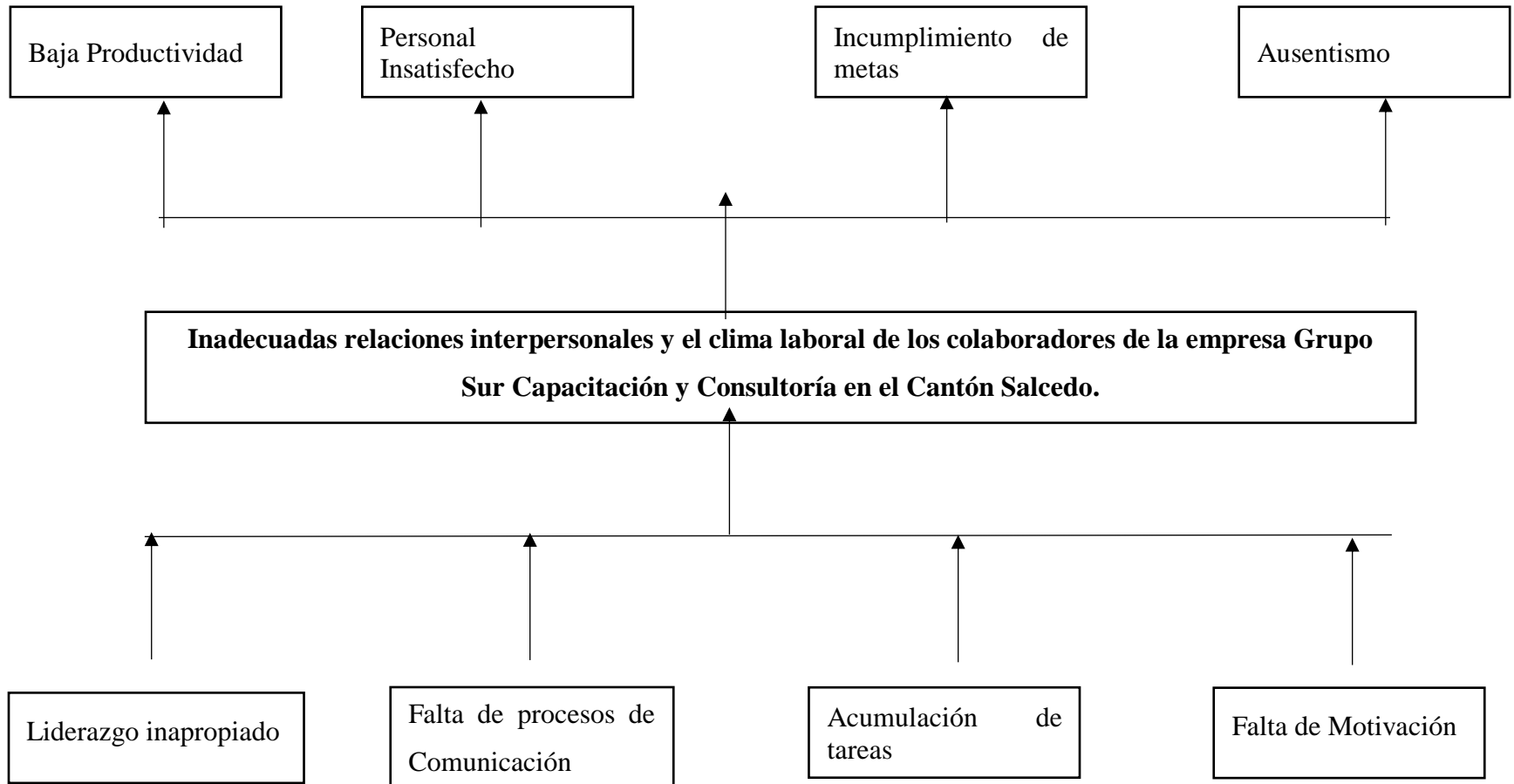


Gráfico N° 1: Árbol de Problemas

Elaborado:

Guevara

D.

2018

1.2.2. Análisis Crítico

En la empresa, existe la descripción de cada puesto de trabajo donde se detalla las tareas que debemos cumplir en cada uno, una de las causas es el liderazgo inapropiado que se ve reflejado en cada uno de los colaboradores, de esta manera afecta directamente en una baja productividad, acarreando problemas empresariales en su rendimiento y calidad de servicio.

De la misma manera una principios evidente es la falta de procesos de comunicación, para lograr apegarnos a un estilo de empresa que brinde una estabilidad afortunada, es imprescindible que en la misma exista una comunicación fluida y efectiva, que ayude y mantenga las aspiraciones de todos quienes la conforman la empresa de tal modo que se puede evidenciar, al deteriorarse la comunicación ocasiona conflictos laborales nada favorables para ningún miembro ya que conlleva a grandes problemas como es personal insatisfecho e incluso al desaparecimiento total de la empresa, es por aquello que se necesita un ambiente agradable, a su vez que vaya de la mano con las relaciones interpersonales, el trabajo en grupos sea notorio con el cumplimiento de metas

Un tema bastante importante y en la actualidad se ha convertido en un eje imprescindible es la acumulación de tareas, esto afecta directamente al incumplimiento de las metas, ya que la acumulación de tarea puede provocar, tareas asignadas entregadas a destiempo, por otro lado al cumplir la tareas encomendadas el colaborador se siente bien siendo reconocido por su trabajo y entrega en el puesto, un personal motivado es un personal satisfecho.

Cada empresa es creada para un propósito en específico que por lo general es la llegada al éxito total, para ello es conveniente disminuir la falta de motivación, ya que desenfoca en el ausentismo laboral, esto perjudica de forma directa a la productividad de a organización, ya que cada uno de los colaboradores cumple un rol importante, se puede considerar que una empresa sin un colaborador no funciona de forma adecuada.

1.2.3. Prognosis

De no realizar la presente investigación la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría se verá afectada por un sin número de factores, nos centraremos como principales la productividad, estabilidad, satisfacción personal y laboral, así como también la rotación de personal que produce a la empresa pérdidas económicas y tiempo, al no ser combatidas, nos encontraremos en un cuadro irreparable como un personal insatisfecho causado por la falta de motivación, sin que se sientan parte de la empresa como ente importante y sofisticado, de tal manera que la realización de la investigación ayudaría a combatir cada uno de los problemas hallados, mejorando de esta forma el rendimiento y desenvolvimiento de la organización para dar una mejor atención.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera inciden las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría en el cantón Salcedo?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cómo se desarrollan actualmente las relaciones interpersonales en la empresa Grupo Sur?
- ¿Cuál son los factores secundarios que determinan de clima laboral de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría cantón Salcedo?
- ¿Cuáles son los hallazgos principales de la investigación respecto a la incidencia de las relaciones en el clima laboral de la empresa Grupo Sur?

1.2.6. Delimitación

Campo: Gestión de Talento Humano

Área: Bienestar Laboral

Aspecto: Clima Organizacional

Límite Espacial: Grupo Sur Capacitación y Consultoría en el cantón Salcedo

Límite Temporal: octubre 2017 – marzo 2018.

Unidad de Observación: Área administrativa y operativa

1.3. Justificación

El presente trabajo investigativo es **importante** porque permite identificar diferentes causas, que afectan a los empleados de la organización, repercutiendo directamente a las relaciones interpersonales, además que será un aporte positivo para posteriores investigaciones.

Es de **gran interés** ya que aportara a la empresa a obtener información de factores directos que afectan las relaciones interpersonales, además de interesar a los colaboradores para mejorar falencias y optimizar problemas.

La investigación es **novedosa**, porque es un tema de actualidad que permite aclarar varias dudas y poseer un conocimiento más amplio, además en la organización no existe trabajos similares, lo que nos permite plantear el tema científico como Relaciones Interpersonales y sus causas en el Clima Laboral.

Los **beneficiarios** son los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría, ya que se puede mejorar el clima laboral y reducir diferencias personales entre compañeros de trabajo.

Es **factible** porque se cuenta con el capital humano para poder realizar la investigación, además de la aplicación de una encuesta para un análisis extenso y positivo.

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Investigar la existencia de relaciones interpersonales en los colaboradores para diagnosticar la situación actual de Grupo Sur Capacitación y Consultoría
- Determinar los factores secundarios que producen el deterioro de las Relaciones Interpersonales en el clima laboral de los colaboradores.
- Realizar un documento teórico – científico “Artículo Académico” que permita relacionar las Relaciones Interpersonales y el clima laboral en Grupo Sur Capacitación y Consultoría en la ciudad de Salcedo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

La revisión bibliográfica se obtiene de trabajos anteriores similares a este, que permitan ampliar información, ayudan y dirigen la investigación; estos fueron obtenidos del Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, se encontró los siguientes temas relacionados a las relaciones interpersonales y clima laboral.

Autor: Digna Fabiola

Tema: “Las Relaciones Interpersonales y su influencia en el rendimiento académico de inglés de los estudiantes de segundo bachillerato de la especialidad Físico Matemático del colegio Nacional Experimental Salcedo en el periodo académico (2009-2010)”

Objetivo: Determinar la influencia que tiene las relaciones interpersonales en el rendimiento académico de inglés de los estudiantes de segundo bachillerato de la especialidad Físico Matemático del colegio Nacional Experimental Salcedo en el periodo académico 2009 – 2010.

Conclusión: Se ha determinado que las relaciones interpersonales influyen más de manera negativa que positiva, en el rendimiento académico de inglés de los estudiantes de segundo bachillerato de la especialidad Físico Matemático del colegio Nacional Experimental Salcedo.

Las relaciones interpersonales afecta de gran manera en los diferentes ámbitos, siendo social, familiar, educativo y laboral, afectando directamente en el entorno bajando su rendimiento en todo aspecto.

Autor: Patricio Guevara

Tema: “El Clima Laboral en las Relaciones Interpersonales del área administrativa de la matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”.

Objetivo: Diagnosticar el Clima Laboral y su incidencia en las Relaciones Interpersonales del área administrativa de la matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Conclusión: Mediante las encuestas aplicadas en el área administrativa nos damos cuenta de que no existe una buena comunicación entre colaboradores y jefes inmediatos. (Guevara, 2010)

La falta de comunicación es uno de los principales factores que afecta a las relaciones con los compañeros de trabajo de esta forma afecta directamente con el clima laboral, influyendo de manera directa en la forma de realizar su trabajo.

2.2 Fundamentación filosófica

El problema planteado está relacionado con el capital humano y su crecimiento organizacional, de manera solidaria y equitativa, creando una conclusión propia, positiva y comprometida.

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación está fundamentada en el **Código de Trabajo** (2012)

Art. 42.- Obligaciones del empleador. -

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración no infiriéndoles maltrato de palabra o de obra;
14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces los solicite certificados relativos a su trabajo;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere una beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

2.4 Categorías fundamentales

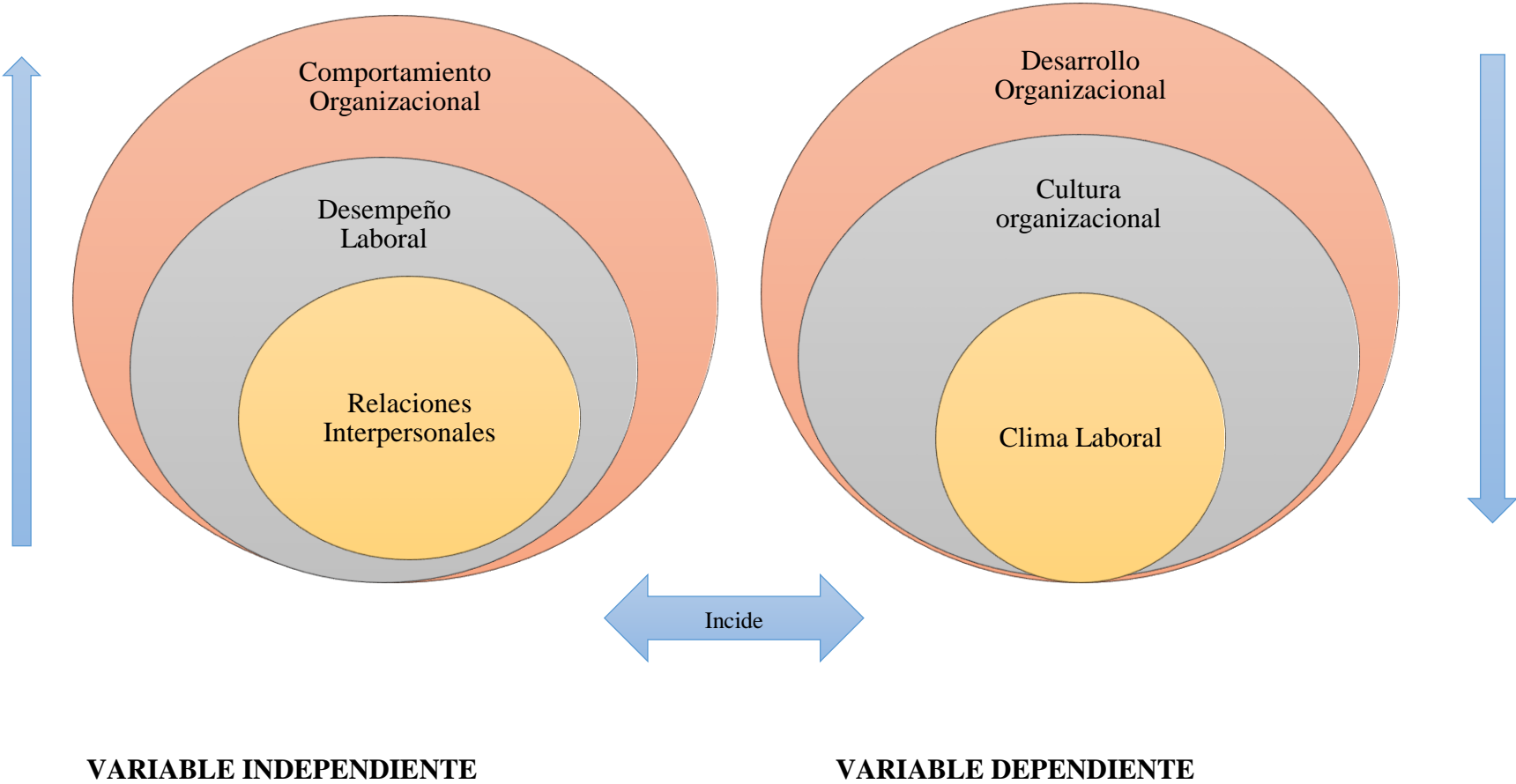


Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales
Elaborado:

Guevara

D.

2018

Constelación de Ideas: Variable Independiente

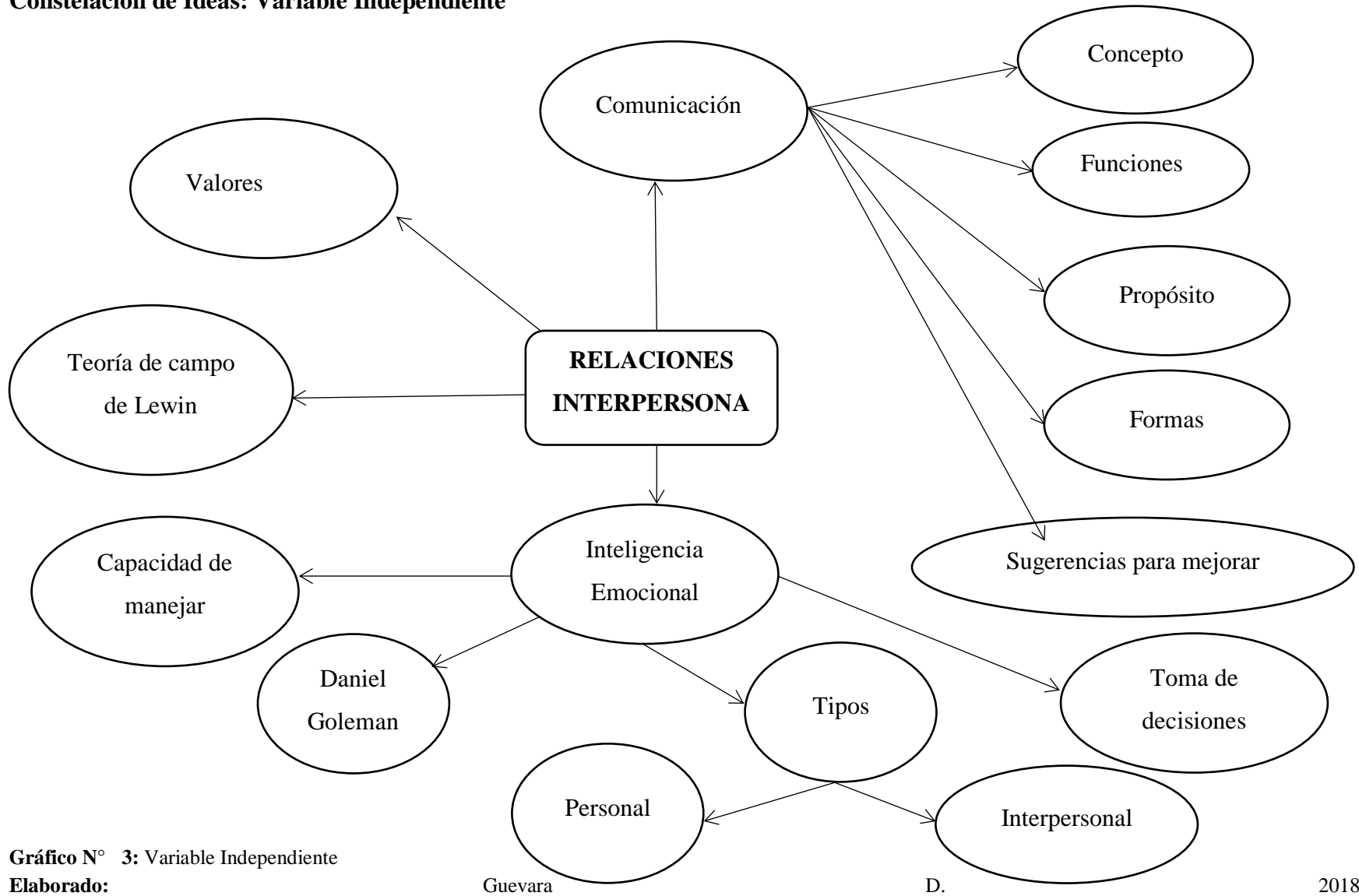


Gráfico N° 3: Variable Independiente
Elaborado:

Guevara

D.

2018

Constelación de Ideas: Variable Dependiente

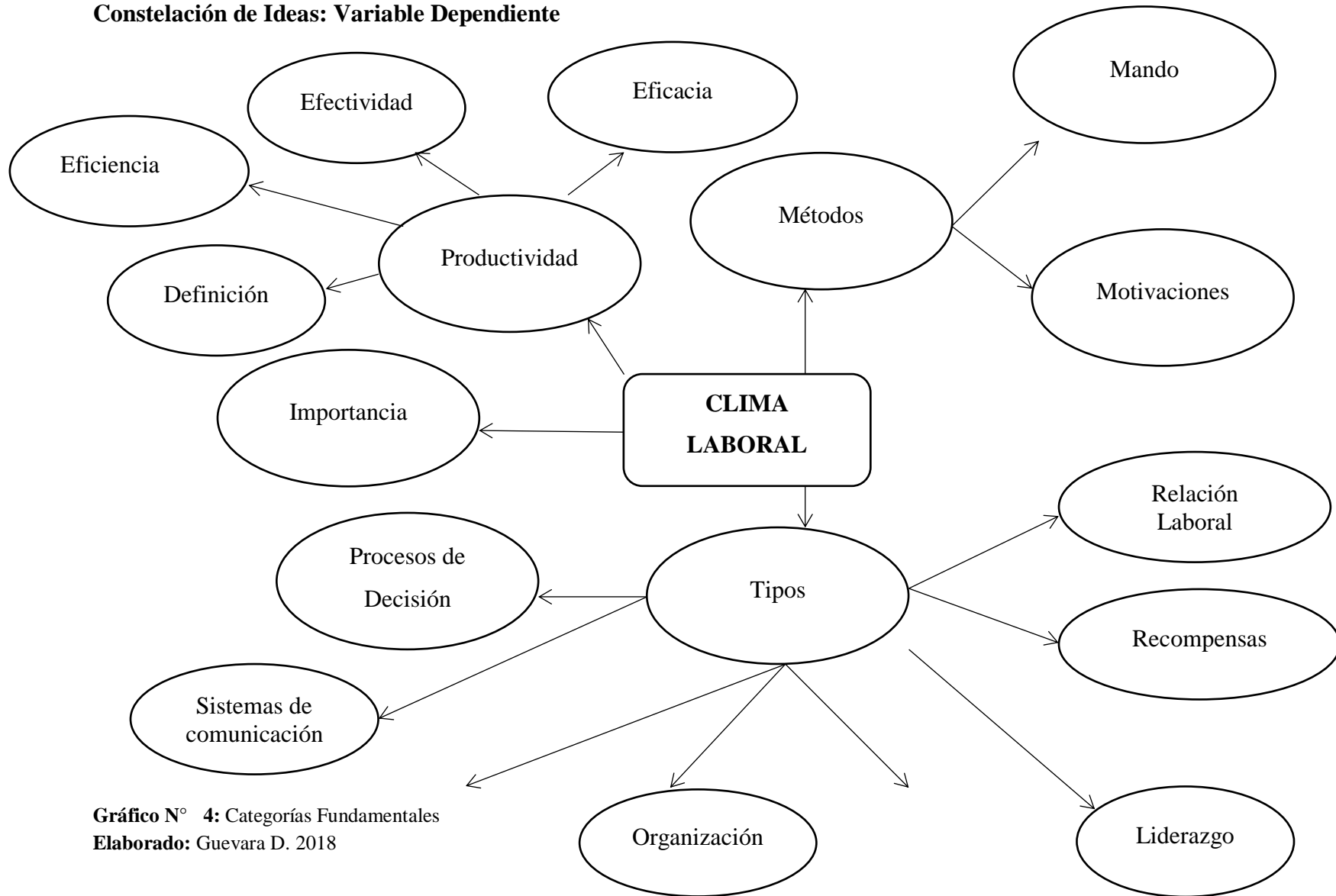


Gráfico N° 4: Categorías Fundamentales
Elaborado: Guevara D. 2018

2.5 Marco Conceptual

2.5.1 Variable Independiente

Relaciones Interpersonales

El hombre para su constante evolución desde su aparición tuvo que pasar por una serie de necesidades, que lo obligaron a descubrir un sin número de factores que ayudarían a su evolución. (Arroyo, 2012)

Dentro de los descubrimientos estuvieron, el darse cuenta que el fuego le servía para protegerse del frío así como también para ahuyentar a los animales salvajes, descubrió también que los grandes árboles que lo rodeaban podían darle frutos que servirían para su alimentación, las pieles de los animales servía para cubrir su cuerpo, y las cuevas creaciones maravillosas de la madre naturaleza, las consideraban como sus mansiones. Pero aún faltaba algo importante para el crecimiento ilimitado del hombre, la comunicación, es por esto que la comunicación es tan antigua como la evolución de la tierra. (Muuchisky, 2004)

El hombre sintió la necesidad de proyectar sus emociones, pensamiento, sensaciones, preocupaciones, acerca del mundo que lo rodeaba para poder enfrentar mejor la realidad que desconocía. Empezó con ciertos sonidos, gestos, señales, para después demostrar superioridad con el lenguaje y lograr una comunicación con otros seres vivos.

De este modo la comunicación representa la expresión más compleja de las relaciones humanas, a través de ella el hombre sintetiza, organiza y elabora toda la experiencia y conocimiento humano, luego lo trasmite de individuo a individuo utilizando como vía el lenguaje.

En la actualidad es tan enriquecedora la vía de comunicación que utilizemos ya que por medio de la misma podemos ganar o perder grandes retos, así como también alcanzar

objetivos tanto personales, individuales, colectivos y profesionales que pueden marcar una tendencia en el éxito del medio que nos rodea. (Corral, 2007)

Dentro de las empresas este factor es indispensable, ya que crea excelentes o malas relaciones interpersonales para lo cual, una fabulosa comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos.

Quien emite el mensaje, debe ser claro, conciso, veraz, de manera que el receptor entienda sin complicaciones y pueda distribuir una retroalimentación eficiente. Además de aquello el ambiente donde se desenvuelve el mensaje debe ser óptimo y sin ningún distractor que pueda ocasionar una mala propagación.

Inteligencia Emocional

Según Mayer y Salovey (1997) “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”. La inteligencia emocional se refiere a un “pensador con un corazón”, que percibe, comprende y maneja relaciones sociales (pág. 10)

La inteligencia emocional, hace referencia a la capacidad o habilidad de conocerse a uno mismo; explicar, discriminar y entender los propios sentimientos como un medio para dirigir acciones y lograr metas en la vida. Las personas que han desarrollado este tipo de inteligencia prefieren, establecer metas u objetivos y alcanzarlos, tienen un buen manejo de procesos de autoestima, automotivación, autoconfianza, etc. (Mayer & Salovey, 1997)

Además, tienen conciencia de sus fortalezas y debilidades, usualmente se enlaza con la inteligencia lingüística, aunque en realidad utiliza todas las inteligencias según el proceso

o la situación en la que se encuentren, por lo general es la inteligencia de maestros, psicólogos, etc.

Por otra parte, la inteligencia emocional comprende la capacidad de percibir las cosas importantes para otros individuos, teniendo presente sus intereses, intenciones, motivaciones, entre otros. Principalmente son personas a las que les gusta conversar, trabajar y realizar actividades con otros seres o aprender de ellos, también, ocupan su tiempo en ayudar a sus colegas o resolviendo problemas, pues se les considera mediadores de conflictos sociales, como por ejemplo; consejeros, terapéuticos, vendedores, etc.

Para Goleman (2012) La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. (pag.19)

La inteligencia emocional nos sirve como base para expresarnos, la información que queremos transmitir ya sea personal o profesional se deriva de nuestro desarrollo a este tipo de inteligencia, es de conocimiento popular que muchas de nuestras decisiones la tomamos de acuerdo a como nos sentimos en ese momento. Además al desarrollarla podemos aplicar la empatía, de esta manera sabremos qué respuesta dar frente a la persona que nos encontremos, ya que nos permitiremos sentir y proyectarnos con la misma.

En el ámbito empresarial un mal manejo de emociones conlleva una acción terrorífica ya que se juega un sin número de decisiones importantes donde implicamos el crecimiento de todas las personas que forman una empresa.

Goleman (2012) afirma que inteligencia emocional incluye grandes tipos:.

Inteligencia Personal

Está compuesta a su vez por una serie de competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos. Esta inteligencia comprende tres componentes:

Conciencia en uno mismo: es la capacidad de reconocer y entender las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre el trabajo.

Autoregulación o control de sí mismo: es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros.

Auto motivación: es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones.

Inteligencia Interpersonal

Al igual que la anterior, esta inteligencia también está compuesta por otras competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás:

Empatía: es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y responder correctamente a sus reacciones emocionales.

Habilidades sociales: es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, en saber persuadir e influenciar en los otros.

Teoría de Campo de Kurt Lewin

El trabajo en equipo dentro de una organización o empres resulta todo un desafío, ya que se ponen en juego diversas formas de pensar, actuar, reaccionar, así como también diversas formas de sacar a flote la habilidad para crear y dar soluciones a nuevos aspectos que se presenten, las personas sentimos por lo general el deseo de ganar y por ende también el deseo que todo salga a la perfección, es en este cruce de sentimientos que nacen rivalidades sin embargo al mantenernos en un aspecto donde la educación y el respeto sean considerados la base fundamental para lograr la eficiencia y metas en grupos de trabajo todo será simple a la hora de lograrlo.

Kurt (1936) afirmaba que el comportamiento de un individuo siempre está orientado hacia una meta u objetivo y es precisamente esta intención la más importante en el desempeño de su comportamiento. Estas intenciones, supuestamente, siguen los principios de campo y están influenciadas por fuerzas psicológicas tales como la forma en que el individuo percibe una situación.

Según Kurt (1936), el comportamiento es el resultado de una totalidad de interacciones entre hechos que comprenden un mismo campo dinámico. Las circunstancias o condiciones en cualquier parte del campo se ven influidos y dependen todas las otras partes del campo.

Este campo psicológico es también conocido como el espacio que comprende la vida del individuo y su entorno psicológico o de comportamiento, que son los hechos que afectan el comportamiento o pensamientos del individuo en un momento dado en el tiempo.

Comunicación

Los propósitos de la comunicación dependerán de las necesidades que posean tanto el emisor como el receptor. Entre los tipos de comunicación más relevantes empleados se

encuentra la Comunicación Oral y la Comunicación Escrita; y cada una de las dos poseen su propia categorización. Uribe (2010), mencionó que: la comunicación entre los individuos es esencial a causa de un conjunto de razones que incluyen el acceso y el intercambio de información al igual que la discusión abierta de ideas junto con el proceso de negociación de desacuerdos y conflictos. Es así que, la comunicación ha sido desde siempre un factor esencial de supervivencia no solo para la especie humana sino también para todo lo que gira a su alrededor, incluyendo de esta forma costumbres, ritos, tradiciones sociales, culturales e históricas.

Funciones de la comunicación

La comunicación desde siempre ha sido consustancial al ser humano y cada uno de los elementos o factores que esta emplea se encuentra relacionada con una función diferente de la comunicación o código empleado. Entre las principales funciones se encuentran las siguientes:

- a) **Función referencial o cognoscitiva:** Según Sánchez P. (2012), este tipo de función trata de dar a conocer información verídica y objetiva relacionada con la realidad. Durante esta función el emisor influye en el estado mental interno del receptor aportando de esta manera con nueva información.
- b) **Función emotiva o expresiva:** Díez (2010), señaló que: la función emotiva o expresiva es aquella que se encuentra centrada en el emisor y expresa la actitud que posee el hablante hacia aquello de lo que está hablando; expresando sentimientos, emociones sean estas reales o fingidas.
- c) **Función fáctica de implicación:** Según Crespi (2011), este tipo de función se encuentra orientada hacia el contacto de emisor y receptor por medio de la palabra con la finalidad de iniciar, mantener, prolongar o interrumpir cierto acto comunicativo.

- d) **Función poética o estética:** Patterson (2011), expresó que: la función poética o estética se encuentra relacionada con principios especiales de estilística semiótica a través de la cual expresa de forma literaria sus emociones, pensamientos, entre otros.
- e) **Función metalingüística:** Sánchez P. (2012), afirmó que: la función metalingüística se encuentra centrada en el código que hace comprensible el mensaje.
- f) **Función retórica:** Según Crespí (2011), la función retórica consiste en un acto unidireccional en la cual se hace una especial referencia a algo o alguien, haciéndose hincapié en el emisor y en su capacidad de comunicación.

Estas funciones fueron formuladas en un inicio con la finalidad de conocer el lenguaje verbal; sin embargo, en la actualidad son empleadas en el estudio de otras formas de comunicación como las de tipo audiovisual o audio-oral, e inclusive en la comunicación basada en gestos, el contacto físico, expresión facial, corporal, entre otros.

Propósito de la comunicación

Uribe (2010), expresó que:

El propósito de la comunicación es producir en el interlocutor una serie de representaciones relacionadas con el objeto mismo de la comunicación y con los cambios de conducta y de actitudes que el hablante desea que se produzcan o no en el interlocutor o en el entorno en que este se mueve. (p. 21).

Entonces, el propósito del hablante será que el mensaje que transmite al oyente logre modificar de alguna forma tanto su representación interna como social que su destinatario posee con respecto a un tema determinado, sin embargo, el hablante por medio de su mensaje también busca que el interlocutor modifique su conducta o asuma otra posición frente a cierta situación. A continuación, se darán a conocer los tres propósitos principales de la comunicación:

- a) **Informar:** El propósito de informar según Crespí (2011), tiene como finalidad el ofrecer datos específicos acerca de algo. Dentro del proceso de información se empleará. a) La explicación, b) la descripción, c) la definición y finalmente d) la exposición, con la finalidad de lograr impartir un mensaje claro y detallado que contribuya al emisor a enviar su mensaje de forma acertada.

- b) **Entretener:** Patterson (2011), da a conocer que entretener se encuentra relacionado con otorgar al oyente un diálogo que permita despertar el interés por el tema que está tratando el emisor, creando de esta forma expectativa y necesidad de involucrarse en tema tratado, llevando a cabo acotaciones junto con la expresión de sus puntos de vista y propias conceptualizaciones.

- c) **Persuadir:** Sánchez (2012), mencionó que la función de persuadir se encuentra relacionada con la necesidad de modificar la conducta junto con las opiniones de una o varias personas, puesto que, cuando el emisor posee la necesidad de convencer al receptor de una idea, emplea la función de persuasión por medio de la argumentación de sus ideas, logrando en definitiva el convencimiento de cierto paradigma en el receptor.

Entonces, es importante que el oyente reconozca la representación social que comparte con el hablante con la finalidad de que lleve a cabo procesos diferenciales que le permitan ir más allá del enunciado.

De igual manera el proceso de comunicación debe no solo descodificar el mensaje que el emisor transmite, sino que el mismo deberá trascender lo dicho e inferir lo que éste quiere decir, basado en los elementos del contexto supralingüístico y paralingüísticos junto con el conocimiento del interlocutor y el entorno.

Formas de comunicación

Diariamente los sujetos se comunican a través del empleo de varias formas de comunicación, entre ellas la comunicación puede ser intencionada, involuntaria a través del empleo de gestos o palabras. Entre las formas más comunes de comunicación se encuentra la forma a) verbal b) la no verbal y c) comunicación escrita.

- a) Comunicación verbal: Según Varo, Paredes, & Escoriza (2012), la comunicación verbal es aquella que se vale de las palabras para lograr desarrollar un mensaje y la misma es considerada como una forma fundamental de comunicación la misma que a través de los diferentes tonos de voz denota el estado de ánimo o el tipo de conversación que transmite el emisor (emotiva, explicativa, entre otros).

- b) Comunicación no verbal: González S. (2015), manifestó que la comunicación no verbal hace referencia al empleo de varios canales que incluyen el contacto visual, la gesticulación, movimientos corporales y postura del emisor junto con la distancia corporal. De igual manera el autor menciona que todos estos componentes son fundamentales al momento de tratar de transmitir una información en especial debido a que cada uno de los gestos denotará cierta información en especial.

- c) Comunicación escrita: La comunicación escrita, según González S. (2011), a diferencia de la comunicación oral no se encuentra limitada por el tiempo ni el espacio ya que la interacción que puede existir entre el emisor y el receptor no es inmediata e incluso puede llegarse a no producirse nunca, aunque aquello escrito perdure eternamente. De igual manera según el autor la comunicación escrita puede elevar las posibilidades expresivas junto con el nivel de complejidad gramatical, sintáctica y léxica, en relación a la comunicación oral entre dos o más sujetos.

A pesar de las formas de comunicación expuestas es importante el mencionar que en la actualidad la comunicación está cambiando debido a la influencia de los medios tecnológicos, sin embargo, esto no quiere decir que dichos medios reemplazarán a los medios existentes, sino que estos solo se verán redefinidos, llevándolos a la diversificación y búsqueda de nuevas formas creativas de incorporarse a los avances.

Sugerencias para mejorar la comunicación en los servicios

Astudillo & Mendinueta (2010), enumeraron una serie de factores que se deben emplear para de mejorar la comunicación; entre ellos los siguientes:

- Recoger la suficiente información.
- Hacer que el colaborador se sienta cuidado y acompañado.
- Ofrecer información adecuada, veraz y objetiva.
- Mantener una relación de confianza con los cuidadores.
- Comunicar resoluciones.
- Proponer alternativas de solución.
- Agotar cada uno de los recursos disponibles para lograr el mejoramiento de la comunicación.
- Otros.

Tipos de comunicación interna y herramientas

Según Robbins (2010), la comunicación interna se divide en:

- a) Ascendente,
- b) Descendente y
- c) Lateral.

- a) Ascendente: Robbins (2010), dijo que la comunicación ascendente es un tipo de comunicación que fluye hacia un nivel superior dentro del grupo o la organización y es empleada con la finalidad de dar a conocer información acerca del progreso de las metas y los problemas actuales.

De igual manera Pizzolante (2010), afirmó que en este tipo de comunicación los gerentes pueden conocer el tipo de estado en el cual se encuentran sus subordinados en el puesto de trabajo y la comunicación se da mediante correos electrónicos, internet, entrevistas, y un proceso de retroalimentación de ideas y sugerencias

- b) **Descendente:** En este tipo de comunicación Arizcuren, Cabezas, & Cañeque (2011), aseveró que la comunicación descendente fluye en un nivel más bajo y es empleada por los líderes de grupo y gerentes con el propósito de asignar metas, proporcionar instrucciones e informar a los subordinados acerca de diferentes políticas o procedimientos, además, para retroalimentar aspectos de su desempeño. En este contexto, Cortez (2011), indicó que: con la finalidad de llevar a cabo una comunicación constante los líderes pueden efectúan reuniones formales e informales, al igual que dinámicas grupales, entrevistas personales, correos electrónicos, y otros.
- c) **Lateral:** Según Medrano (2010), la comunicación lateral tiene lugar entre los miembros del mismo grupo de trabajo. Este tipo de comunicación emplea herramientas comunicacionales directas, reuniones de grupo informales, empleo de correos electrónicos y retroalimentación en reuniones de grupo.

Dependiendo el nivel de jerarquía que se maneje dentro de la organización se lleva a cabo el proceso de comunicación, sea este ascendente, descendente o lateral.

Habilidades en el proceso de comunicación

La comunicación es un proceso que motiva a los sujetos a incorporar nuevas actitudes y comportamientos a través del diálogo y el intercambio de información promoviendo mayor y mejor comprensión entre diversos protagonistas.

Guillén (2011), dice que las habilidades durante el proceso de comunicación están relacionadas con el empleo adecuado de: “el uso del lenguaje verbal y no verbal, observación y escucha activa “(p. 2).

A través de dichas habilidades comunicacionales se pretende responder de manera adecuada y acertada a exigencias que cada día requiere la población que recibe servicios.

Por esta razón, el proceso de relacionarse con el paciente es considerado en la actualidad como el arte que incluye esfuerzo y entrega para lograr una comunicación personalizada que satisfaga las necesidades de quienes lo requieren.

Elementos que afectan la comunicación en el equipo de salud

Según Asuero (2013), podría llegar a: “afectar a otras áreas de la organización provocando un debilitamiento de las relaciones entre los diferentes servicios”. Los elementos más comunes que afectan la comunicación, según Moore (2010), son:

- Cantidad inadecuada de información: La presente causa se encuentra relacionada con la falta de información.
- Incapacidad para la comunicación: Dificultades para llevar a cabo una comunicación efectiva y formal en los momentos idóneos.
- Falta de seguimiento: El proceso de retroalimentación en este caso es vital para desarrollar futuras comunicaciones internas.

Valores

Un valor es una cualidad que determina acciones que realizan las personas, pueden ser positivas o negativas, Para el idealismo objetivo los valores se encuentran dentro de las personas, para el idealismo subjetivo los valores se encuentran en la conciencia de cada persona. (Patiño, 1994)

En otro sentido los valores se convierten en características morales inherentes a la persona, como la humildad, la responsabilidad, la piedad, y la solidaridad.

(Rivera, 2008) Afirma: “Vivimos en una sociedad neurótica, que propicia creencias equivocadas, que promueve valores falsos y que tiene mal establecidas sus prioridades” (pag.3).

La forma de comportarnos en nuestra sociedad, los conocimientos y experiencias que adquirimos a través de nuestro actuar, denotan los valores que adquirimos en nuestro hogar en el entorno que decidamos desenvolvernos, de esta manera queda plasmado que los seres humanos no actuamos como una máquina y dejamos de funcionar cuando se dañó algún factor, todo lo contrario somos seres pensantes e inteligentes que sabemos tomar decisiones en todos los ámbitos de nuestra vida y de aquello depende mucho que valores nos caracterizan, además como habíamos mencionado anteriormente nuestro estado de ánimo presente en ese momento también es importante.

De manera colectiva e individual los valores destacan nuestro desempeño para el alcance de objetivos, trabajar en grupo resulta un desafío ya que se intercambian un sin número de pensamientos, costumbres, culturas, tradiciones, etc. Es entonces donde sacamos a flote nuestras características ya que lo damos a notar en nuestra forma de comportamiento.

Tipos de Valores Morales

(Rivera, 2008) “Una persona valiosa, es una persona que posee valores interiores y que vive de acuerdo a ellos. Un hombre vale entonces, lo que valen sus valores y la manera en como los vive, este tipo de valores que nos hacen creer como persona son:

Escala de valores			
Valor	Actuar	Antivalor	Actuar
Honestidad	Son honrados, honorables, auténticos, íntegros, transparentes, sinceros, valientes.	Deshonestidad	Son mentirosos, manipuladores, roban, hacen trampa
Tolerancia	Son respetuosos, pacientes, comprensivos, indulgentes, amables, amistosos, compasivos, serenos.	Intolerancia	Son irrespetuosos, intransigentes, autoritarios, arrogantes, egoístas, agresivos, violentos, desconsiderados, insensible
Libertad	Son independientes, autónomos, responsables, dignos, valientes, francos, espontáneos	Esclavitud	Sumisos, cobardes, serviles, conformistas, dependientes, cortos de espíritu, inseguros
Agradecido	Son honestos, humildes, generosos, grandes, justos, ecuánimes	Desagradecido	Son soberbios, egoístas, negligentes, avaros, desleales
Solidaridad	Son entusiastas, firmes, leales, generosos	Insolidaridad	Son negligentes, egoístas, codiciosos, mezquinos, indiferentes, apáticos
Bondad	Son amables, accesibles, compasivos, generosos, fuertes, espontáneos	Maldad	Son egoístas, insensibles, desconfiados, rencorosos, crueles, criminales
Justicia	Son buenos, honestos, estrictos, responsables, agradecidos, tolerantes, humanos, compasivos	Injusticia	Son egoístas, insensibles, arbitrarios, desagradecidos, desconsiderados, faltos de humanidad
Responsabilidad	Son comprometidos, puntuales, respetuosos, trabajadores, solidario, cumplidor, fiel, sensato, maduro, recto	Irresponsabilidad	Son impuntuales, irrespetuosos, inconstante, haragán, egoísta, incumplido, infiel, insensato, inmaduro, injusto
Lealtad	Son sinceros, valientes, transparentes, firmes, agradecidos, constantes, confiables, seguros	Deslealtad	Son inmaduros, volubles, desagradecidos, interesados, traidores, falsos abusivos, indignos de confianza
Respeto	Son sencillos, atentos, considerados, cordiales, responsables, solidarios	Irrespeto	Son desconsiderados, abusivos, groseros, egoístas, ofensivos, dañinos
Fortaleza	Son firmes, claros, enérgicos, serenos, decididos	Debilidad	Son vacilantes, temerosos, apático, cobardes.
Generosidad	Son esplendidos, humildes, desprendidos, sabios, humanistas, responsables	Avaricia	Son egoístas, mezquinos, miserables, desconfiados, estúpidos
Prudencia	Son precavidos, moderados, respetuosos, sensatos, responsables,	Imprudencia	Son irreflexivos, descuidados, indiscretos, incautos, torpes, peligrosos

	cuidadosos		
Paz	Son cordiales, tolerantes, justos, flexibles, sociables, ecuánime	Hostilidad	Son antisociales, intransigente, injustos, crueles, desalmados, tercicos, insensatos

Cuadro N 1: Los valores

Fuente: Ardila & Orozco, 2005

Desempeño Laboral

Para lograr una empresa exitosa, se necesita contar con el capital humano necesario y adecuado, es decir las personas adecuadas en los puestos necesarios, para ellos las empresas se ven en la obligación de proteger a sus colaboradores, retenerlos poniendo a prueba un sin número de factores, pero para aquello es imprescindible una selección de personal eficiente, a la vez mejorar métodos a la hora de evaluar el trabajo de cada colaborador. (Kleinson, 2013)

Dentro del desempeño laboral, y para que este sea evaluado, se pone a prueba el conocimiento que tiene cada colaborador de la empresa, sus políticas, reglamentos, metas, cultura, etc.

Para conocer o pronosticar el desempeño de cada colaborador es necesario evaluarlo, para así formar una opinión acertada y tomar decisiones en cuanto a la remuneración, al desarrollo y promoción de los empleados o al establecimiento del plan de carrera de los mismos.

Una empresa no debe regirse a un sistema de presión para sus colaboradores, esto terminara por ahogarles, al contrario deben prestar mucha atención a su capital humano, puesto que es su arma principal para llegar a cumplir todo aquello por lo cual fue creada, además de simpatizar con ellos todas aquellas decisiones que sean tomadas, de esta manera lograrán el sentimiento de empoderamiento en los colaboradores y por ende conseguirá establecerse en el mercado pertinente por todo el tiempo que estime, al no cumplirse todo lo anteriormente mencionado, la empresa creara resultados a corto plazo, es decir que a largo plazo podría desaparecer.

Existen consecuencias positivas que atraen un buen desempeño laboral, dentro de las cuales podemos mencionar; productividad, colaboración, baja rotación, adaptación, satisfacción, innovación, etc.

Por otro lado el clima organizacional facilita la retroalimentación, permitiendo introducir cambios planificados en acciones como; incentivos, capacitación, reconocimientos, rotaciones, ascensos, mejorar las instalaciones, equipos de protección, etc., también permite modificar la conducta, las relaciones interpersonales, actitudes del personal y efectuar cambios en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que la componen.

Comportamiento Organizacional

Gordon (1997) define el Comportamiento Organizacional (CO) como el conjunto de actos y actitudes de las personas en las organizaciones. El campo del comportamiento organizacional es el conjunto de conocimientos que se derivan del estudio de dichos actos y actitudes.

El comportamiento organizacional se enfoca en el estudio de la persona como tal pues analiza su reacción ante distintas situaciones internas o externas que afectan su actuar y su manera de desenvolverse en el ámbito laboral. (Chiavenato, 2011) “El comportamiento Organizacional retrata la continua interacción e influencia recíproca entre las personas y las organizaciones”.

Una persona pasa la mayor parte de su tiempo en lugar de trabajo, por lo que su comportamiento puede verse afectado por factores como la comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales pues están en constante interacción, causando así cambios en su personalidad si no siente comodidad en donde se desenvuelve.

2.5.2 Variable Dependiente

Desarrollo Organizacional

El campo del desarrollo organizacional (DO) es reciente y se basa en los conceptos y métodos de las ciencias del comportamiento, estudia la organización como sistema total y se compromete a mejorar la eficacia de la empresa a largo plazo mediante intervenciones constructivistas en los procesos y en la estructura de las organizaciones. (Schein, 1974)

Al hablar de desarrollo organizacional lo hacemos globalmente, dado que se basa tanto en la organización como parte de un sistema en sí, como en las personas que la conforman, permitiendo establecer estrategias paulatinamente que mejoren la eficiencia del recurso humano como talento y fortalezcan el mantenimiento de la empresa en mercado laboral.

Cultura Organizacional

Es un conjunto de temas básicos compartidos por un grupo que aprendió la manera de resolver sus problemas de adaptación externa e integración interna, y que funciona bien hasta el punto de ser considerada válida y deseable para ser transmitida a los nuevos miembros como la manera correcta de percibir, pensar y sentir frente a los problemas. (Chiavenato I. , 2002)

La cultura es el conjunto de reglamentos que ayudan a resolver los problemas de adaptación en la organización, consiste en mantenerse respetando a los nuevos colaboradores y ayudar a expresar sus formas de pensar y sentir los problemas dentro de la organización. Una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones, representativos todos de determinada organización.

Cada organización es un sistema complejo y humano, con características propias, como su propia cultura y con un sistema de valores. Todo este conjunto de variables se debe observar, analizar e interpretar continuamente.

Clima Laboral

Definiciones

Algunos autores consideran el clima organizacional de la siguiente manera: El clima laboral definido como el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa (Arroyo, 2012).

La satisfacción y compromiso del individuo con la empresa depende de la calidad de clima organizacional que se mantenga en su lugar de trabajo, las malas relaciones interpersonales, escasa motivación y reconocimiento al trabajo bien realizado son causales de la alteración de la conducta del trabajador, provocando así bajo desempeño y por ende bajo productividad.

El ser humano tiene la necesidad de sentirse bien en el lugar donde se encuentra con el fin de adaptarse fácilmente y a la vez cumplir con todo aquello que se proponga. En el ámbito empresarial, un óptimo clima laboral es sinónimo de eficiente productividad, refleja un personal capacitado y satisfecho dentro de su lugar de trabajo. Y por ende todos los objetivos que se le otorguen para su bien personal, profesional y empresarial será cumplidos a cabalidad, sin ninguna novedad, y optimizando el valor más importante, tiempo. (Arce & Malvas, 2014)

La proporción del excelente clima laboral en la empresa debe ser otorgado por alta gerencia, al ser el líder, debe programar y establecer parámetros donde sus colaboradores realcen un sentimiento de compañerismo, familiaridad, y compromiso, tanto de manera individual como colectiva.

Brunet (1987) afirma que el concepto de clima laboral fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba

influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Para Chiavenato (1992) el clima laboral constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima laboral involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

La forma de comportarse de cada individuo es de vital importancia para determinar si el clima laboral de una empresa es adecuado, si debemos cambiar patrones de comportamiento, con su debido análisis y argumentos acertados para bien tanto de los colaboradores como de la empresa, debemos realzar que juntos pueden lograr grandes éxitos.

Sin olvidarnos que lo esencial de una organización es su capital humano y por ende es importantísimo evaluar cada tipo y forma de comportarse frente a diferentes situaciones dentro del lugar de trabajo, además destacar el buen desempeño, así como también corrección de falencias, esto también ayudara a tener un clima laboral productivo.

En el Ecuador se ha pronosticado la necesidad que tiene los ecuatorianos por conseguir un empleo, sin embargo y debido a la crisis económica por la que atraviesa el país no creamos fuentes de trabajo, y esta es una de las grandes necesidades que tiene el ser humano para su total supervivencia, al estar fuera del desempeño de labores tiende a agobiarse tal es el caso que cuando por fin es tomando en cuenta en alguna institución todo aquello que adquirió antes de la misma se ve reflejado en el ambiente laboral que crea y proyecta.

Como nos hemos dado cuenta el clima laboral no se ve ni se toca, pero es una existencia real que crea estabilidad en los colaboradores y es percibido por los mismos.

Donde manifiesta que el comportamiento de los colaboradores de una empresa depende directamente del comportamiento que proyecte alta gerencia y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. (Brunet, 1987)

Importancia

En tanto a lo enunciado por Uribe (2015) “La importancia del estudio del clima organizacional radica en el efecto que tiene en los trabajadores, en su conducta y en su desempeño en las organizaciones”.

El clima organizacional constituye un aspecto fundamental dentro de una institución, pues su efecto puede ser positivo o negativo dependiendo la atención que se le preste, ya que refleja valores, actitudes y conductas ante situaciones que se presenten y conciernen a los integrantes de la institución, tomando en cuenta los beneficios que un adecuado clima laboral trae consigo como son la motivación, satisfacción, identificación del trabajo con los objetivos de la empresa, fomentando así el compromiso hacia la organización haciéndola parte de ellos buscando así el compromiso hacia la organización haciéndola parte de ellos buscando así su desarrollo y mantenimiento en un mercado laboral estable.

El clima organizacional de una institución puede verse afectado por diversos factores que inciden directamente en el comportamiento de sus miembros, el fortalecimiento o deterioro del mismo depende de cómo sean manejados por parte de los trabajadores y de cómo sean gestionados por los directivos, pues al ser quien tiene el direccionamiento de la organización deben buscar estrategias que generen una atmósfera de trabajo saludable para que sus colaboradores desempeñen de manera eficiente sus funciones.

Productividad

Pérez (2010) hace referencia a “La productividad como la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla”, se relaciona estrechamente a la productividad con la eficiencia del trabajador, pues el resultado es la cantidad de producto final obtenido en relación al total de insumos utilizados. (p. 81)

Botero (2004) indica que “El logro de la productividad involucra entonces la eficiencia y la efectividad, ya que no tiene sentido producir una cantidad de obra si esta presenta problemas de calidad”. Una persona productiva no es aquella que entrega la mayor cantidad de productos, sino más bien aquella que optimiza recursos y cumple con los parámetros de calidad establecidos por la dirección, pues cantidad no siempre refleja calidad. (p. 80)

Criterios para medir la productividad

Son eficiencia, efectividad y eficacia, palabras que pueden ser confundidas con sinónimos pero que en su análisis determinan criterios y apreciaciones diferentes:

Eficiencia:

Es lograr que la productividad sea favorable, o sea, es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos. Un trabajador eficiente favorece significativamente a la institución, pues se enfatiza la optimización de recursos, es decir se obtiene el resultado esperado con la menor utilización de insumos materiales, así como de tiempo, demostrando un óptimo desempeño y por consiguiente aumentando así la productividad.

Eficacia:

Es el grado en que el producto o servicio satisface las necesidades reales, potenciales o expectativas de los clientes o destinatarios. La eficacia se enfoca en el cumplimiento de las metas planteadas en el tiempo establecido, es decir satisfacer las necesidades previstas sin tener que aportar con mayor esfuerzo para aumentar la producción.

Efectividad:

Es el grado de cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en el que el cliente realmente lo necesita.

Tipos de Clima Organizacional de Likert

Proceso de decisión: hace referencia a los métodos que se utilizan para tomar decisiones y quien es el responsable de ellas.

- Sistema de comunicación: menciona en cómo se difunde la información de manera horizontal o vertical en el momento de las decisiones y como lo perciben los miembros de la institución

- Relaciones Interpersonales: se trata de cómo son las relaciones en el ambiente laboral de una organización si son positivas o negativas y el grado de interacción.

- Sistema de recompensas y de sanciones: hace mención a las estrategias que utilizan las organizaciones para motivar o castigar a su personal con la finalidad de adecuar su comportamiento con la empresa.

Estas cuatro variables se encuentran presentes en distintas maneras de cada organización formando conjuntos de sistemas administrativos que pueden afectar de manera positiva o negativa en el clima organizacional y la satisfacción del personal.

Modelo de Clima Organizacional de Likert

El modelo de evaluación del clima organizacional de (Likert, 1967), quien planteo un instrumento que permite contrarrestar el clima actual con el clima ideal de una organización, considerando los siguientes aspectos:

- Método de Mando: es la manera en que la administración utiliza el liderazgo para ejercer influencia sobre los colaboradores

- Fuerzas motivacionales: son las tácticas que las organizaciones usan para recompensar su personal y mantenerlos satisfechos de acuerdo a sus necesidades observadas.

Dimensiones para generar un adecuado clima organizacional:

- Estructura: representa en como los colaboradores aprecian los procedimientos internos de la organización.

- Responsabilidad: representa el sentido de autonomía que tienen los trabajadores al ejecutar sus tareas.

- Recompensas: hace referencia estrategias de motivación que utilizan las empresas para premiar a sus colaboradores por un trabajo eficiente
- Desafíos: corresponde el sentido de retos que brinda la empresa a sus funcionarios buscando promover la reactividad con la finalidad de alcanzar metas.
- Relaciones: corresponde al tipo de relaciones laborales que perciben los trabajadores entre pares o a la vez jefe y trabajador.
- Cooperación: menciona el sentido de colaboración, trabajo en equipo entre todos los niveles jerárquicos de la organización.
- Estándares: representa a los métodos de evaluación que utilizan las empresas para evaluar el rendimiento de sus trabajadores.

2.6 Hipótesis

Las Relaciones Interpersonales inciden en el Clima Laboral de los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría

2.7 Señalamiento de variables de la hipótesis

2.6.1. Variable Independiente

Relaciones Interpersonales

2.6.2. Variable dependiente

Clima laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque

Cualitativo – Cuantitativo

Es cualitativo porque pretende identificar la percepción que tiene los colaboradores de las relaciones interpersonales y como afecta al clima laboral.

Es cuantitativo porque los datos obtenidos mediante la técnica de encuesta serán tabulados e interpretados para posteriormente plantear la relación que tienen a través de métodos estadísticos.

3.2 Modalidad básica de la investigación

La investigación utilizara la modalidad bibliográfica documental, ya que se obtendrá información de libros y revistas científicas, también se utilizará la modalidad de campo debido a que se realizara en el lugar donde se identifica el problema.

3.3 Nivel o tipo de Investigación.

3.3.1. Nivel Exploratorio

La investigación es exploratoria porque pretende identificar la percepción de los colaboradores con relación a las variables de estudio, para establecer criterios sobre el problema.

3.3.2. Nivel Descriptivo

Es descriptivo porque analiza los factores que están influenciando en las relaciones interpersonales y las consecuencias que se presentan en el clima laboral.

3.3.3. Nivel Correlacional

La investigación pretende asociar las variables de estudio, mediante la técnica de encuesta, posteriormente comparar datos a través de métodos estadísticos que permitan identificar la relación.

3.4 Población y Muestra.

3.4.1. Población

La población universo son los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría:

3.4.2. Muestra

S e trabajara con el total de los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría

TABLA DE COLABORADORES GRUPO SUR CAPACITACION Y CONSULTORIA		
Colaboradores	Hombres	Mujeres
Número	19	14
Porcentaje	58%	42%
Total	33	

Tabla 1: Población

Elaborado: Daniela G. 2018

3.5 Operacionalización de variables

3.5.1 Variable Independiente: Relaciones Interpersonales

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica
<p>Las relaciones interpersonales son la capacidad que poseemos para desenvolvernos y darnos a conocer con otros individuos dentro de nuestra sociedad. La conducta del hombre obedece a un conjunto de fuerzas impulsoras y fuerzas restrictivas que en interacción con un campo psicológico y un medio ambiente promueve la modificación de comportamientos.</p> <p>(Moyano A. (2014), cita a Kurt Lewin (1936))</p>	Capacidades	Desempeño	¿Con que frecuencia su rutina de trabajo se convierte en un factor que afecta su relación con otras personas?	Cuestionario Encuesta
	Fuerzas Impulsoras	Comunicación	¿La comunicación que se maneja en la empresa, promueve el trabajo en equipo?	
	Campo Psicológico	Motivación	¿Con que frecuencia las relaciones que mantiene con sus compañeros le permiten estar motivado y satisfecho en el lugar de trabajo?	
	Medio Ambiente	Sociedad	¿El trato con sus compañeros de trabajo le ayuda a sentir compromiso con la organización?	

Cuadro N 2: Operalización variable dependiente

Elaborado: Guevara D. 2018

3.5.2 Variable Dependiente: Clima Laboral

Tabla 2. Operacionalización de Variable Dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica
El clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa y entre las personas, sus actividades, comportamientos y desempeño en el trabajo. (Puche P. 2015)	Procesos	Orientación a los resultados	¿Usted cumple con los objetivos organizacionales?	Cuestionario Encuesta
	Actitudes	Valores	¿La actitud de sus compañeros de trabajo refleja los valores característicos de cada uno en el lugar que se desempeña?	
	Comportamiento	Satisfacción Personal	¿ La actitud de sus compañeros de trabajo refleja los valores característicos de cada uno en el lugar que se desempeña?	
	Trabajo	Sentido de Pertenencia	¿ Con que frecuencia es usted aceptado por los miembros del grupo miembros del grupo?	

Cuadro N 3: Operalización variable independiente

Elaborado:

Guevara

D.

2018

3.6. Plan de recolección de la información

¿PARA QUÉ?	Identificar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría.
¿A QUE PERSONAS?	A los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría
¿SOBRE QUÉ ASPECTOS?	Relaciones interpersonales y clima laboral.
¿QUIÉN?	Investigadora: Daniela Guevara
¿CUÁNDO?	Periodo marzo – agosto 2017
¿CUÁL ES EL LUGAR DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN?	Grupo Sur Capacitación y Consultoría
¿CÚANTAS VECES?	Una vez
¿QUÉ TÉCNICA DE RECOLECCIÓN?	Encuesta
¿CON QUÉ?	Cuestionario

Cuadro N 4: Operalización variable dependiente

Elaborado: Guevara D. 2018

3.7 Procesamiento y análisis

3.7.1. Procesamiento

Corregir falencias de la investigación mediante el siguiente proceso:

- Revisión de la información; corregir información defectuosa, contradictoria, incompleta, etc.
- Tabulación según variables de cada hipótesis
- Estudio estadístico de datos para representación de resultados

3.7.2. Análisis

Mediante el siguiente procedimiento se analizará los datos:

- Análisis de los resultados estadísticos de acuerdo con los objetivos.
- Interpretación de los resultados, con la ayuda del marco teórico.
- Comprobación de hipótesis.
- Conclusiones y Recomendaciones

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 1. ¿Con que frecuencia su rutina de trabajo se convierte en un factor que afecta su relación con otras personas?

Tabla 2: Desempeño

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
Muy Frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	23	70%
Ocasionalmente	10	30%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	33	100%

Elaborado: Guevara D. 2018

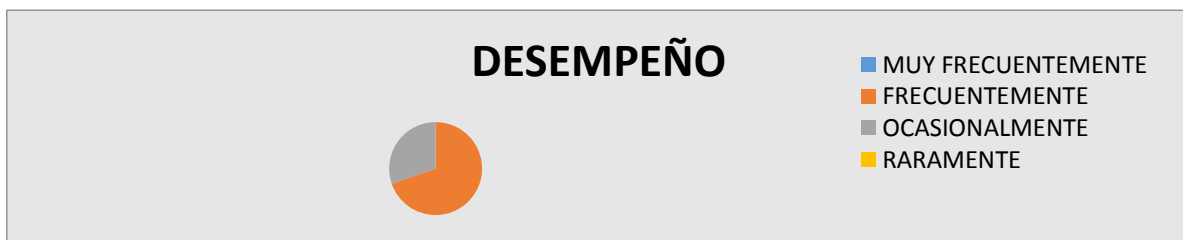


Gráfico N° 5: Desempeño

Elaborado: Guevara D. 2018

Análisis

Del 100% de la población que son 33 colaboradores; 17 de ellos equivalente al 70% de los colaboradores menciona que frecuentemente la rutina de trabajo afecta su relación con otras personas y el 30% afirma que ocasionalmente frecuentemente la rutina de trabajo afecta su relación con otras personas.

Interpretación

La rutina de trabajo afecta las relaciones con otras personas, es evidente que una carga horaria muy agotadora, crea en el personal aislamiento con sus otros compañeros de esta manera afecta directamente a la relaciones entre los mismos.

Pregunta 2. ¿La comunicación que se maneja en la empresa, promueve el trabajo en equipo?

Tabla 3: Comunicación

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
Muy Frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	10	30%
Ocasionalmente	7	21%
Raramente	12	36%
Nunca	4	13%
TOTAL	33	100%

Elaborado: Guevara D. 2018



Gráfico N° 6: Comunicación

Elaborado: Guevara D. 2018

Análisis

De los 33 colaboradores encuestados, 10 colaboradores que es el 30% de la población encuestada coinciden en que la comunicación que se maneja en la empresa frecuentemente promueve el trabajo en equipo, 7 personas que es el 21% ocasionalmente, el 36% raramente y 13% manifiestan que nunca promueve el trabajo en equipo.

Interpretación

La comunicación manejada dentro de la empresa promueve el trabajo en equipo, sin embargo hay que considerar que para mejorar aquello, se debe implantar una comunicación fluida, haciendo participes a cada uno de los colaboradores que se toman dentro de la empresa desde altos rangos hasta los subordinados.

Pregunta 3. ¿Con que frecuencia las relaciones que mantiene con sus compañeros le permiten estar motivado y satisfecho en el lugar de trabajo?

Tabla 4: Motivación

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
Muy Frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	9	27%
Raramente	21	64%
Nunca	3	9%
TOTAL	33	100%

Elaborado: Guevara D. 2018

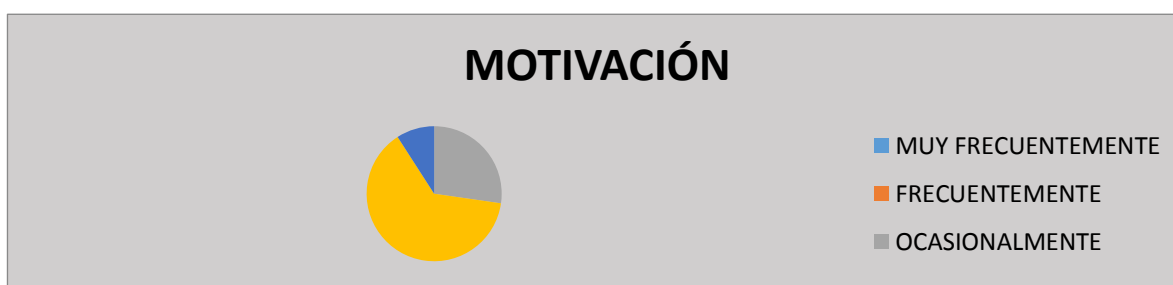


Gráfico N° 7: Motivación

Elaborado: Guevara D. 2018

Análisis

Del total de 33 personas encuestadas, 9 personas que es el 27% de los colaboradores ocasionalmente se sienten motivados debido a las relaciones que mantienen con sus compañeros, 21 colaboradores que es el 64% raramente, y 3 personas que es el 9% menciona que nunca.

Interpretación

Actualmente la relación con sus compañeros no proporciona motivación, debido a un sin número de factores, que pueden ser: desacuerdos, discusiones, malos entendidos, etc., sin embargo el éxito diario depende de las relaciones que se manejen dentro de la empresa proporcionando un estado de relajación motivando a la comunicación asertiva.

Pregunta 4. ¿El trato con sus compañeros de trabajo le ayuda a sentir compromiso con la organización?

Tabla 5: Sociedad

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
Muy Frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Raramente	30	91%
Nunca	3	9%
TOTAL	33	100%

Elaborado: Guevara D. 2018

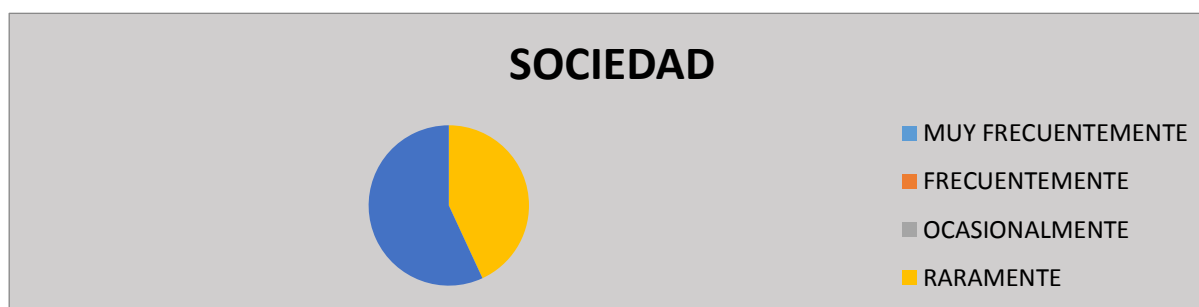


Gráfico N° 8: Sociedad

Elaborado: Guevara D. 2018

Análisis

Del 100% de colaboradores que corresponde a 33 personas, 3' personas que es el 91% de los trabajadores encuestados manifestó que raramente el trato con sus compañeros le ayuda a sentirse comprometido con la organización, mientras que 3 personas que es 9% nunca.

Interpretación

La falta de compromiso con la empresa debido al deterioro de las relaciones interpersonales, entre jefes y colaboradores es uno de los pilares fundamentales para el sostén de la empresa, es por ello que dedicar tiempo para que los colaboradores se sientan parte de la misma hay que reconocer sus acciones.

Pregunta 5. ¿Usted cumple con los objetivos organizacionales?

Tabla 6: Orientación a resultados

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
Muy Frecuentemente	20	61%
Frecuentemente	12	36%
Ocasionalmente	1	3%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	33	100%

Elaborado: Guevara D. 2018



Gráfico N° 9: Orientación a resultados

Elaborado: Guevara D. 2018

Análisis

Aplicada la encuesta a 33 colaboradores, 20 personas que es el 61% de encuestados expresaron que muy frecuentemente cumplen con los objetivos organizacionales, 12 personas que es el 36% frecuentemente, mientras que el 3% ocasionalmente.

Interpretación

El cumplimiento de los objetivos organizacionales, se ve afectado directamente por falta de motivación, comunicación y más factores negativos que se evidencia en la organización, al mejorar cada factor y el conocimiento al trabajo que cada uno realiza puede ser una pauta para alcanzar los mismos.

Pregunta 6. ¿La actitud de sus compañeros de trabajo refleja los valores característicos de cada uno en el lugar que se desempeña?

Tabla 7: Valores

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
Muy Frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	11	33%
Raramente	13	40%
Nunca	9	27%
TOTAL	33	100%

Elaborado: Guevara D. 2018



Gráfico N° 10: Valores

Elaborado: Guevara D. 2018

Análisis

De acuerdo con la población encuestada de los 33 colaboradores, 11 colaboradores que es el 33% considera que la actitud de sus compañeros de trabajo ocasionalmente refleja los valores característicos de cada uno en el lugar que se desempeña, 13 personas que es el 40% raramente mientras que el 27% nunca.

Interpretación

En cada uno de su puesto de trabajo los colaboradores muestran interés propio, lo cual es bastante preocupante puesto que la esencia de cada persona para una mejora de ambiente laboral y comunicación debe ser reflejada con el trato y la participación con los demás, es decir el trabajo en equipo

Pregunta 7. ¿El comportamiento de sus compañeros refleja satisfacción personal?

Tabla 8: Satisfacción personal

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
Muy Frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	23	61%
Raramente	10	30%
Nunca	3	9%
TOTAL	33	100%

Elaborado: Guevara D. 2018



Gráfico N° 11: Satisfacción personal

Elaborado: Guevara D. 2018

Análisis

Del total de la población de 33 colaboradores, 23 personas que es el 61% de la población encuestada mencionan que el comportamiento de sus compañeros ocasionalmente refleja satisfacción personal, 10 personas que son el 30% raramente y un 9% nunca.

Interpretación

La satisfacción de los colaboradores se refleja en el rendimiento, debemos mencionar que un personal satisfecho es un personal productivo, al no cumplir con aquello no tendremos un personal trabajando al cien por ciento.

Pregunta 8. ¿Con que frecuencia es usted aceptado por los miembros del grupo?

Tabla 9: Sentido de Pertenencia

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
Muy Frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	15	46%
Ocasionalmente	15	45%
Raramente	0	0%
Nunca	3	9%
TOTAL	33	100%

Elaborado: Guevara D. 2018



Gráfico N° 12: Sentido de pertenencia

Elaborado: Guevara D. 2018

Análisis

De los 33 colaboradores encuestados, 15 personas que es el 46% de los colaboradores encuestados manifiestan que frecuentemente se sienten aceptados por los miembros del grupo, otras 15 personas que es el 45% ocasionalmente y un 9% nunca.

Interpretación

Sentirse aceptado por lo demás ayuda a mejorar autoestima, así como también crear un ambiente de trabajo solido entre los colaboradores, al no existir aquello entre los colaboradores, forman un ambiente tenso donde se torna imposible trabajar.

4.2 Verificación de Hipótesis

Para la validación de la hipótesis se va utilizar el método Chi Cuadrado, con la información recolectada a través de la encuesta, se tomó para la variable independiente: relaciones interpersonales las preguntas 2 y 3, para la variable dependiente: clima laboral las preguntas 5 y 7.

Planteamiento de la hipótesis

Las Relaciones Interpersonales inciden en el Clima Laboral de los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría

H₀= Las Relaciones Interpersonales NO inciden en el Clima Laboral de los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría

.

H₁= Las Relaciones Interpersonales SI inciden en el Clima Laboral de los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría

Especificación del método Estadístico

Para comprobar si la distribución se ajusta a la curva normal o no, mediante la técnica de Chi cuadrado, aplicaremos la siguiente fórmula.

$$X_2 = \Sigma \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

DONDE:

X₂: chi cuadrado

Σ: sumatoria

O: frecuencia observada

E: frecuencia esperada

Los grados de libertad se determinan calculando la siguiente fórmula:

$$\text{Grados de libertad} = (\text{N. filas} - 1) * (\text{N. columnas} - 1)$$

$$\text{Grados de Libertad} = (5 - 1) * (4 - 1)$$

$$\text{Grados de libertad} = 12$$

Calculo de X² Tabular

Con un porcentaje de probabilidad del 95% y con 12 grados de libertad se obtiene un Chi Cuadrado tabular de 21,02

Calculo de X² Calculado

Tabla 10: Frecuencia Observada

N	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					
		Muy Frecuente	Frecuente	Ocasional mente	Raramente	Nunca	Total
3	¿Con que frecuencia las relaciones que mantiene con sus compañeros le permiten estar motivado y satisfecho en el lugar de trabajo?	0	0	9	21	3	33
4	¿El trato con sus compañeros de trabajo le ayuda a sentir compromiso con la organización?	0	0	0	30	3	33
5	¿Usted cumple con los objetivos organizacionales?	20	12	1	0	0	33
7	¿Con que frecuencia es usted aceptado por los miembros del grupo?	0	15	15	0	3	33
	Total	20	27	25	51	9	132

Elaboración: Guevara D, 2018

Tabla 11: Frecuencia esperada

N	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					
		Muy Frecuente	Frecuente	Ocasional mente	Raramente	Nunca	Total
3	¿Con que frecuencia las relaciones que mantiene con sus compañeros le permiten estar motivado y satisfecho en el lugar de trabajo?	5	6,75	6,25	12,8	2,3	33

4	¿El trato con sus compañeros de trabajo le ayuda a sentir compromiso con la organización?	5	6,75	6,25	12,8	2,3	33,1
5	¿Usted cumple con los objetivos organizacionales?	5	6,75	6,25	12,8	2,3	33,1
7	¿Con que frecuencia es usted aceptado por los miembros del grupo?	5	6,75	6,25	12,8	2,3	33,1
	Total	20	27	25	51	9	132

Elaboración: Guevara D. 2018

Tabla 12: Calculo del Chi Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
0	5	-5	25	5,0
0	5	5	25	5,0
20	5	-15	225	45,0
0	5	5	25	5,0
0	6,75	6,75	45,5625	6,8
0	6,75	6,75	45,5625	6,8
12	6,75	-5,25	27,5625	4,1
15	6,75	-8,25	68,0625	10,1
9	6,25	-2,75	7,5625	1,2
0	6,25	6,25	39,0625	6,3
1	6,25	5,25	27,5625	4,4
15	6,25	-8,75	76,5625	12,3
21	12,8	8,2	67,24	5,3
30	12,8	17,2	295,84	23,1
0	12,8	12,8	163,84	12,8
0	12,8	12,8	163,84	12,8
3	2,3	-0,7	0,49	0,2
3	2,3	0,7	0,49	0,2
0	2,3	2,3	5,29	2,3
3	2,3	-0,7	0,49	0,2
TOTAL	132,4	42,6	1335,02	168,7

Elaboración: Guevara D. 2018

Resultado Chi Cuadrado calculado $X^2_c = 168,7$

Tabla 13: Tabla de distribución de Chi cuadrado

g	p										
	0.001	0.025	0.05	0.1	0.25	0.5	0.75	0.9	0.95	0.975	0.999
1	10.827	5.024	3.841	2.706	1.323	0.455	0.102	0.016	0.004	0.001	0
2	13.815	7.378	5.991	4.605	2.773	1.386	0.575	0.211	0.103	0.051	0.002
3	16.266	9.348	7.815	6.251	4.108	2.366	1.213	0.584	0.352	0.216	0.024
4	18.466	11.143	9.488	7.779	5.385	3.357	1.923	1.064	0.711	0.484	0.091
5	20.515	12.832	11.07	9.236	6.626	4.351	2.675	1.61	1.145	0.831	0.21
6	22.457	14.449	12.592	10.645	7.841	5.348	3.455	2.204	1.635	1.237	0.381
7	24.321	16.013	14.067	12.017	9.037	6.346	4.255	2.833	2.167	1.69	0.599
8	26.124	17.535	15.507	13.362	10.219	7.344	5.071	3.49	2.733	2.18	0.857
9	27.877	19.023	16.919	14.684	11.389	8.343	5.899	4.168	3.325	2.7	1.152
10	29.588	20.483	18.307	15.987	12.549	9.342	6.737	4.865	3.94	3.247	1.479
11	31.264	21.92	19.675	17.275	13.701	10.341	7.584	5.578	4.575	3.816	1.834
12	32.909	23.337	21.026	18.549	14.845	11.34	8.438	6.304	5.226	4.404	2.214
13	34.527	24.736	22.362	19.812	15.984	12.34	9.299	7.041	5.892	5.009	2.617
14	36.124	26.119	23.685	21.064	17.117	13.339	10.165	7.79	6.571	5.629	3.041
15	37.698	27.488	24.996	22.307	18.245	14.339	11.037	8.547	7.261	6.262	3.483

Fuente: Jácome (2015).

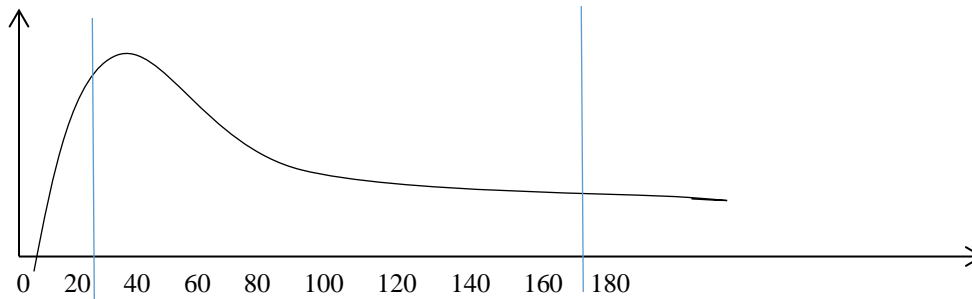


Gráfico 13: Chi Cuadrado

Elaboración: Guevara D. 2018

Conclusión

El valor $X^2_t = 21,02 < X^2_c = 168,7$, de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, $H_1 =$ Las Relaciones Interpersonales SI inciden en el Clima Laboral de los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Mediante la aplicación de las encuestas en la investigación se pudo concluir que las relaciones interpersonales que se maneja con los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría inciden directamente con el clima laboral debido a la ausencia de un buen canal de comunicación y debido a la rutina de trabajo que cada uno desempeña.
- Con los datos obtenidos desde la encuesta, podemos evidenciar que el desarrollo relaciones interpersonales en los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría, es afectada por las falencias en la comunicación, el trabajo en equipo es muy difícil de llevar a cabo, cada quien vela por sus intereses, otro factor que incide es el inadecuado reconocimiento laboral.
- Otros factores secundarios que producen el deterioro de las Relaciones Interpersonales y el clima laboral de los colaboradores son: la falta de motivación, en la empresa, inexisten bonos remunerativos, lo que conlleva al incumplimiento de funciones, pues no se estimula al personal a que brinde su máximo esfuerzo.
- No existe un artículo científico técnico en la Universidad Técnica de Ambato, Facultad Ciencias Humanas y de la Educación, en el cual se tome en cuenta aspectos relevantes al clima organizacional, los mismos que servirán de apoyo para mejorar el ambiente de trabajo y éste como se ve reflejado en su rendimiento.

5.2. RECOMENDACIONES

Debido a los problemas que hemos encontrado al realizar la presente investigación se recomienda:

- Institucionalmente en las empresas se recomienda, para mejorarlos procesos de comunicación, implementar estrategias, dependiendo de cada empresa, para que las relaciones interpersonales dentro de la empresa sea el adecuado se recomienda concientizar en los colaboradores sobre el valor de la comunicación y como esta ayuda en el clima laboral de la institución, generadas por el esfuerzo y trabajo de sus empleados debiéndose considerar como factor primordial la comunicación abierta espontánea y directa entre todos sus miembros, generando así compromiso e identidad con la organización obteniendo beneficios comunes.
- Se recomienda a los directivos desarrollar técnicas y metodologías acordes a los diferentes tipos de necesidad y gestionar de programas de integración con el objetivo de fomentar el trabajo en equipo, liderazgo y la participación de los miembros, para que cada uno de ellos pueda socializar sus ideas e interrogantes y el sentir de los miembros de la institución
- Desarrollar un plan de trabajo enfocado en bonos tanto remunerativos como personales, se puede implementar la exposición de resultados obtenidos, a continuación se debe mencionar que componentes son los que indican el rendimiento de los colaboradores, seguido de esto promover soluciones y una retroalimentación, lo cual ayudará a optimizar las competencias y habilidades de los trabajadores.
- Se recomienda a los colaboradores de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría leer el Artículo científico ya que en el mismo se resume toda la información encontrada, misma que permitirá mejorar Las Relaciones Interpersonales y el Clima Laboral de los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría.

BIBLIOGRAFÍA

- Arce, G., & Malvas, Y. (2014). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES* . HUARI – PERÚ: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Arizcuren, A., Cabezas, E., & Cañeque, N. (2011). *Guía de buenas prácticas en comunicación interna*. Madrid: Caja Madrid.
- Arroyo, T. (2012). *Clima laboral en las organizaciones*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Astudillo, W., & Mendinueta, C. (2010). *¿Como mejorar la comunicación?* La Paz: ARS MÉDICA.
- Asuero, A. (2013). *Los principales problemas derivados de una mala comunicación interna*. Buenos Aires: Zyncro.
- Bimbela, J. (2011). *Cuidando al profesional de la salud, habilidades emocionales y de comunicación* . España : EASP.
- Blanco, M. (2010). *Estrategia comunicativa para mejorar la calidad de los servicios de salud*. México: MSRP.
- Botero, J. (2004). *Productividad*. México.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. . Bogota: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestion del talento Humano*. México: Mc Graw.
- Codigo de trabajo. (2012). *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005*. Quito: Ultima modificación: 26-sep-2012.
- Corral, F. (2007). *Reclutamiento y Selección por Competencias*. Caracas - Venezuela: EOI-UCAB.
- Cortez, P. (2011). *Las relaciones públicas y su incidencia en la comunicación interna y externa*. La Libertad: UEPS.
- Crespí, M. (2011). *Expresión y Comunicación* . Madrid : Paraninfo .

- Díez, S. (2010). *Técnicas de Comunicación*. México: Ideaspropias.
- Digna, F. (2009-2010). *Las Relaciones Interpersonales y su influencia en el rendimiento académico de inglés de los estudiantes de segundo bachillerato de la especialidad Físico Matemático del colegio Nacional Experimental Salcedo en el periodo académico 2009 – 2010*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Fundacion Iberoamericana. (2018). *Importancia de las relaciones interpersonales*. México: Down21.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional*. México.
- González, S. (2011). *Habilidades de comunicación escrita* . Thomas Nelson : Mentoring .
- González, S. (2015). *El ABC de la comunicación efectiva: hablada, escrita y escuchada*. España: Thomas Nelson.
- Gordon, D. (1997). *Comportamiento Organizacional*. Madrid: Universidad de Madrid.
- Guevara, P. (2010). *El Clima Laboral en las Relaciones Interpersonales del área administrativa de la matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Guillén, M. (2011). *Habilidades de comunicación en la relación médico - enfermera en la Atención Primaria*. Cuba: Revista Científica Scielo.
- Huertas, R. (2011). *Políticas de promoción de la salud y capital social* . Lima: Gráfica.
- Kleinson, J. (2013). *LA CLAVE DE UNA EMPRESA EXITOSA: El factor humano y la formación*. Business, Formación, Human Resources, Strategy, Training.
- Kurt, L. (1936). *Teoria de Campo de Kurt Lewin*. Psicología y Mente.
- Likert. (1967). *Teoría del Clima Organizacional de Likert*.
- Mayer, P., & Salovey, J. (1997). *Inteligencia Emocional*.
- Medrano, S. (2010). *La comunicación interna en las organizaciones*. Madrid: Ospina.
- Moore, P. (2010). *La comunicación médico paciente: ¿Cuáles son las habilidades efectivas?* Chile : Revista científica Scielo .
- Muuchisky, P. (2004). *Psicología aplicada al trabajo*. España: Primera edición. Editorial Thompson.
- Negri, B., Brown, L., & Hernández, O. (2011). *¿Cómo mejorar la comunicación interpersonal?* México: USAID.

- Patiño, S. (1994). *Max Scheler y la objetividad del Valor*. Mexico: ITESM Campus Monterrey Centro de Valores Eticos.
- Patterson, M. (2011). *Comunicación y sociedad*. Madrid : Aresta, UOC .
- Perez, S. (2010). *Productividad*. Madrid: Mc-Grill.
- Pizzolante, I. (2010). *El poder de la comunicación estratégica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Rivera, R. (2008). *Los valores*. México: Mailxmail.
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Sánchez, P. (2012). *Las comunicaciones Orales*. Editex: Buenos Aires.
- Schein, J. (1974). *Desarrollo Organizacional*. Washinton: Mc-Grill.
- Tormo, M. B. (2010). *Mejorar la comunicación de riesgos en salud pública*. Madrid: Revista Científica Scielo.
- Uribe, F. (2010). *A propósito de la comunicación verbal*. Bogotá: Forma y Función.
- Uribe, M. (2015). *Clima Organizacional en los trabajadores*. Barcelona: Solorsano S.A.
- Varo, C., Paredes, M., & Escoriza, L. (2012). *Usos y normas de la comunicación escrita*. Universidad de Cádiz: España.
- Vitolo, F. (2011). *Problemas de Comunicación en el Equipo de Salud*. España : TAE .

ANEXOS



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



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GRUPO SUR
CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA DEL CANTÓN SALCEDO**

OBJETIVO: Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y el clima laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría.

INSTRUCCIONES: Por favor lea detenidamente cada pregunta y elija una de las opciones planteadas.

1.- ¿Con que frecuencia su rutina de trabajo se convierte en un factor que afecta su relación con otras personas?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

2.- ¿La comunicación que se maneja en la empresa, promueve el trabajo en equipo?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

3.- ¿Con que frecuencia las relaciones que mantiene con sus compañeros le permiten estar motivado y satisfecho en el lugar de trabajo?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

4.- ¿El trato con sus compañeros de trabajo le ayuda a sentir compromiso con la organización?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

5.- ¿Usted cumple con los objetivos organizacionales?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

6.- ¿La actitud de sus compañeros de trabajo refleja los valores característicos de cada uno en el lugar que se desempeña?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

7.- ¿El comportamiento de sus compañeros refleja satisfacción personal?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

8.- ¿Con que frecuencia es usted aceptado por los miembros del grupo?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca



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



VALIDACION DE LA ENCUESTA

El coeficiente de correlación mide el grado de asociación entre dos variables, pero mira el nivel de acuerdo o concordancia. Si los instrumentos de medida miden sistemáticamente redacción y concordancia diferentes uno del otro, la correlación puede ser 1 y su concordancia ser nula.

La interpretación de coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson. Oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación pero no independencia.

P1	¿Con que frecuencia su rutina de trabajo se convierte en un factor que afecta su relación con otras personas?	Coeficiente de correlación	1.000
P2	¿La comunicación que se maneja en la empresa, promueve el trabajo en equipo?	Coeficiente de correlación	,752**
P3	¿Con que frecuencia las relaciones que mantiene con sus compañeros le permiten estar motivado y satisfecho en el lugar de trabajo?	Coeficiente de correlación	,863**
P4	¿El trato con sus compañeros de trabajo le ayuda a sentir compromiso con la organización?	Coeficiente de correlación	,778**
P5	¿Usted cumple con los objetivos organizacionales?	Coeficiente de correlación	,906**
P6	¿La actitud de sus compañeros de trabajo refleja los valores característicos de cada uno en el lugar que se desempeña?	Coeficiente de correlación	,746**
P7	¿El comportamiento de sus compañeros refleja satisfacción personal?	Coeficiente de correlación	,736**
P8	¿Con que frecuencia es usted aceptado por los miembros del grupo?	Coeficiente de correlación	,871**

Mediante los resultados se puede evidenciar que la encuesta es total mente fiable ya que cada una de las preguntas se alinean con los parámetros del coeficiente es decir deben estar entre -1 y 1, por lo cual es evidente que están de acuerdo a lo estipulado.

ARTÍCULO ACADÉMICO

Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial

LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL

Viviana Daniela Guevara Moreno
Psi. Ed. Irma Ortiz Mg

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo se pretende identificar la incidencia de las Relaciones Interpersonales en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa grupo Sur capacitación y consultoría en el cantón Salcedo; teniendo como soporte distintas fuentes bibliográficas y autores sobresalientes tales como: Daniel Goleman, Salovey y Mayer, que contribuyeron en el estudio de las relaciones interpersonales y los distintos componentes que lo conforman también identifica, cuáles son los factores que afectan al clima organizacional conociendo así el comportamiento de cada uno de los empleados. por otra parte las relaciones interpersonales dentro de cada departamento juega un papel primordial para la consecución de los objetivos empresariales, pues si estas no se ven afectados la participación entre sus miembros, la cohesión y el trabajo en sinergia será el más adecuado para el surgimiento de nuevos logros institucionales. La metodología utilizada se desarrolla en el enfoque cuali-cuantitativo, permitiendo recopilar datos relevantes a través de técnicas como la encuesta, y así mismo disponer de los valores numéricos para su respectiva tabulación, desarrollando el método de Z para su verificación, y de esta manera llegar a las conclusiones.

Palabras claves: Relaciones Interpersonales, Clima organizacional, comunicación, componentes, comportamiento, logros institucionales.

PAPER

Technical University of Ambato
Faculty of Humanities and Education
Industrial Psychology Career

INTERPERSONAL RELATIONS AND LABOR CLIMATE

Viviana Daniela Guevara Moreno
Psi. Ed. Irma Ortiz Mg

EXECUTIVE SUMMARY

In the present work we intend to identify the incidence of Interpersonal Relations in the organizational climate of the employees of the company Grupo Sur, training and consultancy in Salcedo canton; having as support different bibliographical sources and outstanding authors such as: Daniel Goleman, Salovey and Mayer, who contributed in the study of the interpersonal relationships and the different components that make up it also identifies, what are the factors that affect the organizational climate knowing thus the behavior of each employee. On the other hand, interpersonal relationships within each department play a key role in achieving business objectives, because if these are not affected by participation among its members, cohesion and synergy work will be the most appropriate for the emergence of new institutional achievements. The methodology used is developed in the qualitative-quantitative approach, allowing to collect relevant data through techniques such as the survey, and also to have the numerical values for their respective tabulation, developing the Z method for verification, and in this way reach the conclusions.

Keywords: Interpersonal relationships, organizational climate, communication, components, behavior, institutional achievements

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación se ejecutó en la empresa grupo Sur capacitación y consultoría en el Cantón Salcedo, teniendo como problema que las relaciones interpersonales incide en el Clima Organizacional, además que no han existido investigaciones anteriores con esta temática, evidenciando que los colaboradores presentan ausencia de automotivación y las habilidades sociales los cuales son factores que influyen en la satisfacción laboral, en el desempeño laboral, la insatisfacción laboral, la rotación del personal y principalmente en el clima organizacional. Causando así contar con un capital humano ineficiente y eficaz, provocando a largo tiempo un declive y desprestigio de la institución

Un tema bastante importante y en la actualidad se ha convertido en un eje imprescindible es la falta de motivación, como el reconocimiento de objetivos alcanzados, las tareas asignadas entregadas en el tiempo estimado o antes del mismo, también juega un factor relevante en los colaboradores, ya que el ser humano por naturaleza le gusta que lo alaben o engrandezcan su ego profesional siendo reconocido por su trabajo y entrega en el puesto, un personal motivado es un personal satisfecho.

El hombre para su constante evolución desde su aparición tuvo que pasar por una serie de necesidades, que lo obligaron a descubrir un sin número de factores que ayudarían a su evolución.

Dentro de los descubrimientos estuvieron, el darse cuenta que el fuego le servía para protegerse del frío así como también para ahuyentar a los animales salvajes, descubrió también que los grandes árboles que lo rodeaban podían darle frutos que servirían para su alimentación, las pieles de los animales servía para cubrir su cuerpo, y las cuevas creaciones maravillosas de la madre naturaleza, las consideraban como sus mansiones. Pero aún faltaba algo importante para el crecimiento ilimitado del hombre, la comunicación, es por esto que la comunicación es tan antigua como la evolución de la tierra. (Muuchisky, 2004)

Para Goleman (2012) La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental.

Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. (pag.19)

La inteligencia emocional nos sirve como base para expresarnos, la información que queremos transmitir ya sea personal o profesional se deriva de nuestro desarrollo a este tipo de inteligencia, es de conocimiento popular que muchas de nuestras decisiones la tomamos de acuerdo a como nos sentimos en ese momento. Además al desarrollarla podemos aplicar la empatía, de esta manera sabremos qué respuesta dar frente a la persona que nos encontremos

Los propósitos de la comunicación dependerán de las necesidades que posean tanto el emisor como el receptor. Entre los tipos de comunicación más relevantes empleados se encuentra la Comunicación Oral y la Comunicación Escrita; y cada una de las dos poseen su propia categorización.

Uribe (2010), mencionó que: la comunicación entre los individuos es esencial a causa de un conjunto de razones que incluyen el acceso y el intercambio de información al igual que la discusión abierta de ideas junto con el proceso de negociación de desacuerdos y conflictos.

Es así que, la comunicación ha sido desde siempre un factor esencial de supervivencia no solo para la especie humana sino también para todo lo que gira a su alrededor, incluyendo de esta forma costumbres, ritos, tradiciones sociales, culturales e históricas.

La comunicación desde siempre ha sido consustancial al ser humano y cada uno de los elementos o factores que esta emplea se encuentra relacionada con una función diferente de

la comunicación o código empleado. Entre las principales funciones se encuentran las siguientes:

Función referencial o cognoscitiva: Según Sánchez P. (2012), este tipo de función trata de dar a conocer información verídica y objetiva relacionada con la realidad. Durante esta función el emisor influye en el estado mental interno del receptor aportando de esta manera con nueva información.

Función emotiva o expresiva: Díez (2010), señaló que: la función emotiva o expresiva es aquella que se encuentra centrada en el emisor y expresa la actitud que posee el hablante hacia aquello de lo que está hablando; expresando sentimientos, emociones sean estas reales o fingidas.

Función fáctica de implicación: Según Crespí (2011), este tipo de función se encuentra orientada hacia el contacto de emisor y receptor por medio de la palabra con la finalidad de iniciar, mantener, prolongar o interrumpir cierto acto comunicativo.

Al referirnos al clima organizacional mencionamos al ambiente físico y humano que lo conforma en el cual desarrollamos actividades y nos relacionamos unos con otros, el cual puede ser perjudicado por la inadecuada comunicación, ineficiente relaciones personales o el insuficiente liderazgo por parte de los dirigentes empresariales.

El clima laboral está constituido por factores determinantes de la conducta humana, yendo a la par con la consecución y de objetivos. Según Litwing (1983) “el clima Organizacional es el filtro por el cual pasan los objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), accediendo a la motivación y a las reacciones de los miembros de la organización”.

El ambiente laboral favorable dependerá de cómo estos factores actúen sobre los colaboradores, manteniendo a los trabajadores motivados e identificados con la empresa serán importantes en el cumplimiento de metas.

El estudio del clima organizacional es primordial dentro de las empresas ya que se encuentra relacionadas con el rendimiento laboral.

Para Uribe (2015). “La importancia del clima Organizacional radica en el efecto que tienen los trabajadores, en su conducta y en su desempeño en las organizaciones”. El clima organizacional compone aspectos esenciales dentro de una organización, ya que sus consecuencias ocasionan respuestas positivas o negativas reflejando así los valores y conductas individuales de acuerdo a las circunstancias que se les presente en el medio laboral.

El dejar pasar por desapercibido dichos factores puede verse reflejado en el desempeño del personal de la institución, pues sus expectativas y necesidades no serán satisfechas; obstaculizando la identidad y compromiso hacia los objetivos organizacionales. (Arroyo, 2012), “El clima organizacional es el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización. Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral”.

Si bien es cierto una persona destina la mayor parte de su tiempo en su lugar de trabajo, es por esto que el gestionar y mantener un ambiente laboral adecuado, motivador y participativo, avivará en el colaborador sentimientos recíprocos como lealtad, pertenencia y lo más importante compromiso en la consecución de objetivos.

METODOLOGÍA

La investigación se estructuró en base a un enfoque cuali-cuantitativo; Cualitativo, porque permitió determinar los factores que se encuentran afectando las relaciones interpersonales y su incidencia en el clima organizacional a través del análisis de artículos y argumentos con los que cuenta la Universidad Técnica de Ambato De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2010), “ todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto” (p. 35).

Se desarrolló técnicas de evaluación y valoración, en base a la información recolectada para luego establecer cifras numéricas y comprobaciones estadísticas, para lo cual, se aplicó la técnica de encuesta (cuestionario) obteniendo así la información necesaria. En el nivel descriptivo se procedió a identificar las causas y efectos del problema.

Una vez comprendido el problema e identificada las variables de estudio se procedió a la investigación bibliográfica de las mismas con el fin de tener un conocimiento integral del pronunciamiento de los autores destacados sobre esta temática.

Dentro de las categorías de la variable dependiente se identificaron los indicadores: área de trabajo, relaciones interpersonales, eficiente, participativo, conducta y en la variable independiente los siguientes indicadores: Organizacionales.

DISCUSION DE RESULTADOS

¿La comunicación que se maneja en la empresa, promueve el trabajo en equipo?

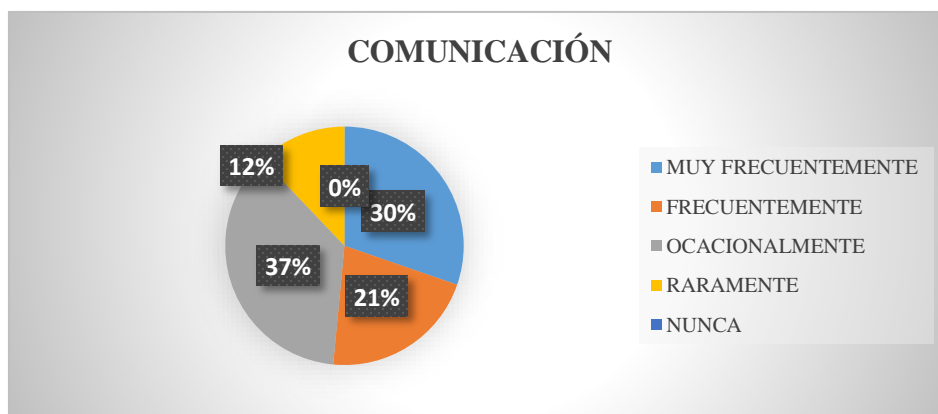


Gráfico N° 1: Comunicación
Elaborado: Guevara D. 2018

La mayoría de las personas encuestadas exponen que la comunicación manejada dentro de la empresa promueve el trabajo en equipo el 37%, sin embargo hay que considerar que para mejorar aquello, se debe implantar una comunicación fluida, haciendo participes a cada uno de los colaboradores que se toman dentro de la empresa desde altos rangos hasta los más inferiores.

Consiguientemente en el factor comunicación una cantidad considerable entre muy frecuente (30%) indican que la comunicación no es abierta entre los departamentos teniendo como resultado que la información transmitida no sea recibida adecuadamente, dificultando el intercambio de ideas, conocimientos entre los mismo; ocasionando que los trabajadores generen sentimientos de rechazo, efectos que se verán reflejados en su rendimiento laboral individual y grupal al no establecer una comunicación horizontal y un ambiente de camaradería en unas de las etapas esenciales del reclutamiento y selección del personal la inducción en el cual el trabajador e inmediato superior tienen el primer contacto directo.

Cabe mencionar que una pequeña parte (12%) de los integrantes del departamento exponen que la comunicación es la adecuada promoviendo así un ambiente participativo.

Mantener un clima organizacional saludable garantiza a la organización contar con personas motivadas, comprometidas, e identificadas con la empresa causando en los colaboradores, relacionar los objetivos organizacionales con los objetivos individuales con el fin de incrementar el rendimiento laboral, permitiendo así de contar con un capital humano netamente eficaz y eficiente que garanticen el desarrollo y éxito de la institución.

¿El trato con sus compañeros de trabajo le ayuda a sentir compromiso con la organización?

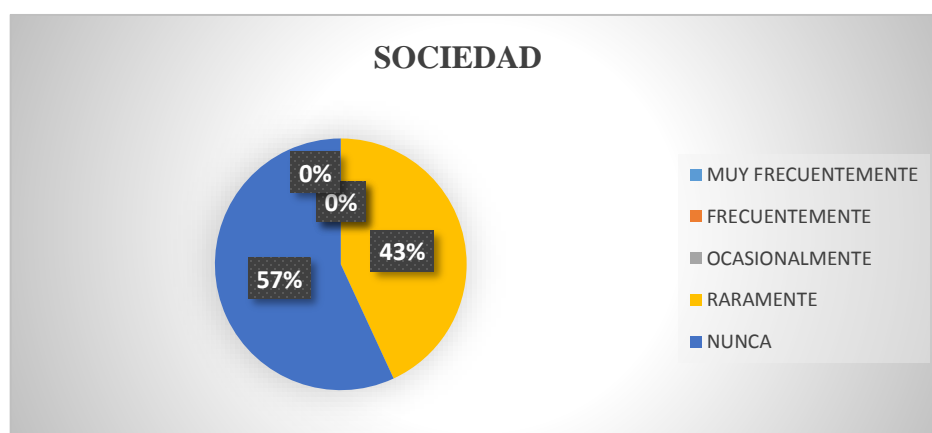


Gráfico N° 2: Sociedad
Elaborado: Guevara D. 2018

La mayoría de los colaboradores encuestados 57% no sienten compromiso alguno con la empresa debido al deterioro de las relaciones interpersonales. La convivencia entre jefes y colaboradores es uno de los pilares fundamentales para el sostén de la empresa, es por ello que dedicar tiempo para conocer a las personas se torna indispensable, sin dejar a un lado que, para una mayor productividad se necesita la opinión de todos

En el componente habilidades sociales se determina que la mitad de la población (57%) entre a veces y no; responde que no se relacionan fácilmente con sus compañeros de trabajo, perjudicado directamente los canales de comunicación entre los miembros; contribuyendo en los conflictos interpersonales ocasionando así conflictos departamentales.

Asimismo la otra mitad (43%) expone lo contrario indicando que establece lazos de amistad con facilidad siendo positivo para la organización al poseer habilidades sociales que beneficien el trabajo en equipo permitiendo cumplir con sus funciones eficientemente.

¿El comportamiento de sus compañeros refleja satisfacción personal?

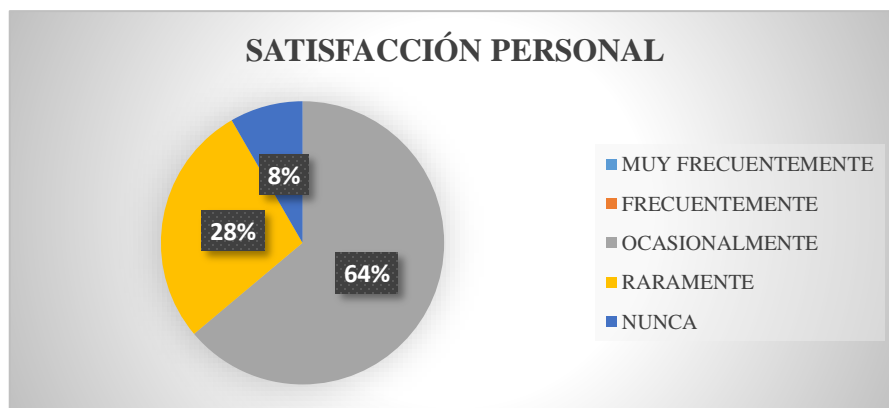


Gráfico N° 3: Satisfacción personal

Elaborado: Guevara D. 2018

De los datos inferidos, la mayoría de los empleados 61% piensan que la satisfacción personal de todos no es reflejada en su comportamiento, debemos mencionar que un personal satisfecho es un personal productivo, al no cumplir con aquello no tendremos un personal trabajando al cien por ciento. Además se puede observar que la mayor parte del personal encuestado manifiesta que, ocasionalmente siente satisfacción personal, mientras

que en menor grado un grupo de colaboradores ha indicado que, muy frecuentemente ha sentido satisfacción personal.

Por otro lado en relación a la variable dependiente Clima organizacional es otro de los factores que se deben considerar importantes en la organización debió a su relación entre ambiente físico y el ambiente humano; considerando factores sobresalientes: relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación, infraestructura y condiciones de trabajo. Los cuales mantener un equilibrio entre dichos factores brindara mayor adaptación del trabajador en la empresa con llevando al éxito institucional mediante su capital humano

Conclusiones

- Las Relaciones Interpersonales presente en la empresa Grupo SUR no es el más adecuado para que exista un buen Clima Laboral; es por ello, que se debe proporcionar una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los trabajadores, como en la estructura organizacional.
- Los resultados obtenidos mediante la investigación realizada en la institución permite concluir que el clima organizacional que se majea dentro de la misma es inadecuado, pues la comunicación entre compañeros, relaciones interpersonales, liderazgo, impiden generar un ambiente de trabajo motivador y participativo, influyendo en la satisfacción del colaborador al momento de cumplir con sus obligaciones en su puesto de trabajo.
- El clima laboral con el que se la empresa Grupo Sur es deficiente y se distribuyen según una función puramente descendente, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman solo los mandos altos, los comentarios vertidos por los subordinados no son tomados en cuenta, es por eso que el personal trabaja desmotivado y no se alcanza los objetivos de manera eficiente

- . Se concluye que un ambiente inapropiado, sí se ve reflejado en desenvolvimiento de cada uno de los colaboradores por lo cual es necesario reforzar el compromiso de los mismos, a través de una intervención del departamento de talento humano.

BIBLIOGRAFÍA

- Arce, G., & Malvas, Y. (2014). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES* . HUARI – PERÚ: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Arroyo, T. (2012). *Clima laboral en las organizaciones*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Astudillo, W., & Mendinueta, C. (2010). *¿Como mejorar la comunicación?* La Paz: ARS MÉDICA.
- Blanco, M. (2010). *Estrategia comunicativa para mejorar la calidad de los servicios de salud*. México: MSRP.
- Botero, J. (2004). *Productividad*. México.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. . Bogota: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestion del talento Humano*. México: Mc Graw.
- Codigo de trabajo. (2012). *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005*. Quito: Ultima modificación: 26-sep-2012.
- Corral, F. (2007). *Reclutamiento y Selección por Competencias*. Caracas - Venezuela: EOI-UCAB.
- Crespí, M. (2011). *Expresión y Comunicación* . Madrid : Paraninfo .
- Díez, S. (2010). *Técnicas de Comunicación*. México: Ideaspropias.
- Digna, F. (2009-2010). *Las Relaciones Interpersonales y su influencia en el rendimiento académico de inglés de los estudiantes de segundo bachillerato de la especialidad*

- Físico Matemático del colegio Nacional Experimental Salcedo en el periodo académico 2009 – 2010.* Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Fundacion Iberoamericana. (2018). *Importancia de las relaciones interpersonales.* México: Down21.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional.* México.
- González, S. (2011). *Habilidades de comunicación escrita .* Thomas Nelson : Mentoring .
- González, S. (2015). *El ABC de la comunicación efectiva: hablada, escrita y escuchada.* España: Thomas Nelson.
- Gordon, D. (1997). *Comportamiento Organizacional.* Madrid: Universidad de Madrid.
- Guevara, P. (2010). *El Clima Laboral en las Relaciones Interpersonales del área administrativa de la matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.* Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Kleinson, J. (2013). *LA CLAVE DE UNA EMPRESA EXITOSA: El factor humano y la formación.* Business, Formación, Human Resources, Strategy, Training.
- Kurt, L. (1936). *Teoria de Campo de Kurt Lewin.* Psicología y Mente.
- Likert. (1967). *Teoría del Clima Organizacional de Likert.*
- Mayer, P., & Salovey, J. (1997). *Inteligencia Emocional.*
- Muuchisky, P. (2004). *Psicología aplicada al trabajo.* España: Primera edición. Editorial Thompson.
- Negri, B., Brown, L., & Hernández, O. (2011). *¿Cómo mejorar la comunicación interpersonal?* México: USAID.
- Patiño, S. (1994). *Max Scheler y la objetividad del Valor.* Mexico: ITESM Campus Monterrey Centro de Valores Eticos.
- Patterson, M. (2011). *Comunicación y sociedad .* Madrid : Aresta, UOC .
- Perez, S. (2010). *Productividad.* Madrid: Mc-Grill.
- Rivera, R. (2008). *Los valores.* México: Mailxmail.
- Sánchez, P. (2012). *Las comunicaciones Orales.* Editex: Buenos Aires.
- Schein, J. (1974). *Desarrollo Organizacional.* Washinton: Mc-Grill.
- Tormo, M. B. (2010). *Mejorar la comunicación de riesgos en salud pública.* Madrid: Revista Científica Scielo.

- Uribe, F. (2010). *A propósito de la comunicación verbal*. Bogotá: Forma y Función.
- Uribe, M. (2015). *Clima Organizacional en los trabajadores*. Barcelona: Solorsano S.A.
- Varo, C., Paredes, M., & Escoriza, L. (2012). *Usos y normas de la comunicación escrita*.
Universidad de Cádiz: España.