



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

Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del
Título de Psicóloga Industrial

TEMA:

**“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO CORPORATIVO MARY
CARMEN EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN LA CIUDAD DE
AMBATO”.**

AUTORA: ALICIA GERMANIA SISA CHIDA
TUTOR: ING. JORGE ENRIQUE LÓPEZ LOZADA

Ambato-Ecuador

2013

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, ING. JORGE ENRIQUE LÓPEZ LOZADA con C.I. 1803144003 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO CORPORATIVO MARY CARMEN EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN LA CIUDAD DE AMBATO”. Desarrollado por la egresada Alicia Germania Sisa Chida , considerando que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
ING.JORGE ENRIQUE LÓPEZ LOZADA

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente informe es el resultado de la investigación de la autora, quien se ha basado en la en la revisión bibliográfica y de campo, en los estudios realizados durante la investigación, y en la experiencia profesional. Las conclusiones, recomendaciones, procedimientos, resultados, ideas, opiniones y comentarios vertidos en el presente informe, son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la autora.

.....

Alicia Germania Sisa Chida

C.I. 160068624-8

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente trabajo final de grado o titulación sobre el tema “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO CORPORATIVO MARY CARMEN EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN LA CIUDAD DE AMBATO”., autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autora y no se utilice con fines de lucro.

Alicia Germania Sisa Chida

C.I.: 160068624-8

AUTORA

**AL 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 SU INCIDENCIA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO CORPORATIVO MARY CARMEN EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN LA CIUDAD DE AMBATO”. Presentada por la Srta.: Alicia Germania Sisa Chida egresada de la carrera de Psicología Industrial promoción: 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios. Por lo tanto autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato, 19 de febrero de 2014

LA COMISIÓN

.....
PSC. EDU. MG. LUIS RENE INDACOCHEA MENDOZA

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
**ING. ANDREA LUCIA
ROSETO BURBANO
MIEMBRO**

.....
**ING. PABLO RICARDO
MORALES FIALLOS
MIEMBRO**

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado salud y vida y por haber permitido alcanzar uno más de mis objetivos de vida, porque me ha guiado con infinito amor y misericordia.

A mi madre Olga Chida, por todo el apoyo incondicional, los consejos, la motivación, la confianza y el esfuerzo que ha hecho para permitirme cumplir con mis sueños, pero más que nada, por su paciencia y amor de amiga y madre a la vez.

A mi padre Juan Sisa, por soñar mis sueños, y por todo el apoyo sincero y amoroso me ha dado para verme feliz y realizada. Por estar a mi lado y por todo el esfuerzo y la ayuda económica y emocional.

A mis hermanos, Fabián, Edwin, Romel, Jimena, Henry; por los buenos deseos de superación y porque también de manera directa estuvieron apoyándome y esforzándose para haber hoy logrado este éxito en mi vida.

Alicia Sisa Chida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por lo misericordioso y bondadoso que ha sido conmigo, por la fortaleza que me ha dado para no desmayar en este proyecto de mi vida que será el pilar principal de mi objetivos, por darme la familia que tengo, por todas aquellas cosas buenas y malas que he tenido que vivirlas y finalmente por haber entrado en mi vida.

Agradezco también a mi familia por todo el apoyo que he recibido en todo el trayecto de mis estudios y más aún en la elaboración de esta tesis. Es gracias a ella que hoy puedo obtener este logro en mi vida. Gracias por tanto amor, apoyo, paciencia, y comprensión.

Un agradecimiento a mi tutor de tesis Jorge López, por la colaboración, paciencia, apoyo y sobre todo por esa dedicación que me brindó en la elaboración de este trabajo.

Alicia Sisa Chida

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS
PÁGINAS PRELIMINARES

Portada	i
Aprobación del Tutor	ii
Autoría del Trabajo	iii
Cesión de Derechos	iv
Aprobación de Tribunal	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice general de contenidos	viii
Índice de cuadros y tablas	xii
Resumen Ejecutivo	xiv
Introducción	1

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I

1	EL PROBLEMA	2
1.1	TEMA	2
1.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1	Contextualización.....	2
1.2.2	Árbol Del Problemas	5
1.2.3	Análisis Crítico.....	6
1.2.4	Prognosis	7
1.2.5	Formulación Del Problema.....	7
1.2.6	Preguntas Directrices.....	7
1.3	DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.4	JUSTIFICACIÓN	8
1.5	OBJETIVOS	9
1.5.1	Objetivo General	9
1.5.2	Objetivos Específicos	9
2	MARCO TEÓRICO.....	10
2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
2.2	FUNDAMENTACIÓN	14
2.2.1	Fundamentación Filosófica.....	14
2.2.2	Fundamentación Epistemológica.....	14
2.2.3	Fundamentación Ontológica.....	14
2.2.4	Fundamentación Legal	15
2.3	RED DE INCLUSIONES.....	17
2.4	HIPÓTESIS.....	37
2.5	SEÑALAMIENTO DE LA VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	38
3	METODOLOGÍA	39
3.1	ENFOQUE	39
3.2	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	39
3.3	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.3.1	Exploratoria.....	40

3.3.2	Descriptiva	40
3.3.3	Correlacional:.....	40
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.5	OPERALIZACIÓN DE VARIABLES.....	41
3.6	PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	43
3.7	PLAN DE PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS.....	44
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45
4.1	ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45
4.2	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	66
4.2.1	Planteamiento De La Hipótesis	66
4.2.2	Selección Del Nivel De Significación	66
4.2.3	Descripción De La Población	66
4.2.4	Especificación Del Modelo Estadístico	67
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
5.1	CONCLUSIONES	70
5.2	RECOMENDACIONES	71
6	PROPUESTA	73
6.1	DATOS INFORMATIVOS.....	73
6.2	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	73
6.3	JUSTIFICACIÓN	74
6.4	OBJETIVOS	74
6.4.1	Objetivo General	74
6.4.2	Objetivos Específicos	74
6.5	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	75
6.6	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO	75
6.7	MODELO OPERATIVO	89
6.8	Administración.....	90
6.9	Revisión de la evaluación.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Número	Descripción	Página
Gráfico 1:	Formulación del problema	5
Gráfico 2:	Categorías Fundamentales	17
Gráfico 3:	Constelación de ideas de la V.I.	18
Gráfico 4:	Constelación de ideas de la V.D.....	19
Gráfico 5:	Pregunta 1 Las relaciones interpersonales	45
Gráfico 6:	Pregunta 2 Las relaciones interpersonales	47
Gráfico 7:	Pregunta 3 Las relaciones interpersonales	48
Gráfico 8:	Pregunta 4 Las relaciones interpersonales	49
Gráfico 9:	Pregunta 5 Las relaciones interpersonales	50
Gráfico 10:	Pregunta 6 Las relaciones interpersonales	51
Gráfico 11:	Pregunta 7 Las relaciones interpersonales	52
Gráfico 12:	Pregunta 8 Las relaciones interpersonales	53
Gráfico 13:	Pregunta 9 Las relaciones interpersonales	54
Gráfico 14:	Pregunta 10 Las relaciones interpersonales	55
Gráfico 15:	Pregunta 1 del Clima laboral	56
Gráfico 16:	Pregunta 2 del Clima laboral	57
Gráfico 17:	Pregunta 3 del Clima laboral	58
Gráfico 18:	Pregunta 4 del Clima laboral	59
Gráfico 19:	Pregunta 5 del Clima laboral	60
Gráfico 20:	Pregunta 6 del Clima laboral	61
Gráfico 21:	Pregunta 7 del Clima laboral	62
Gráfico 22:	Pregunta 8 del Clima laboral	63
Gráfico 23:	Pregunta 9 del Clima laboral	64
Gráfico 24:	Pregunta 10 del Clima laboral	65
Gráfico 25:	Varianza	68
Gráfico 26:	Logotipos del Grupo Corporativo Mary Carmen	99
Gráfico 27:	Una de las colaboradoras ejecutando el material de evaluación utilizado para la investigación	99
Gráfico 28:	Parte frontal del tríptico del programa de la propuesta	100
Gráfico 29:	Parte posterior del tríptico del programa de la propuesta	101

ÍNDICE DE CUADROS

Número	Descripción	Página
Tabla 1:	Población y muestra.....	40
Tabla 2:	Operalización de las variables	41
Tabla 4:	Operalización de las variables	42
Tabla 5:	Preguntas.....	43
Tabla 6:	Pregunta 1 Las relaciones Interpersonales.....	45
Tabla 7:	Pregunta 2 Las relaciones interpersonales	47
Tabla 8:	Pregunta3 relaciones interpersonales.....	48
Tabla 9:	Pregunta 4 relaciones interpersonales.....	49
Tabla 10:	Pregunta 5 Las relaciones interpersonales	50
Tabla 11:	Pregunta 1 El clima Laboral	56
Tabla 12:	Pregunta 2 El clima Laboral	57
Tabla 13:	Pregunta 3 El clima Laboral	58
Tabla 14:	Pregunta 4 El clima Laboral	59
Tabla 15:	Pregunta 5 El clima Laboral	60
Tabla 16:	Pregunta 6El clima Laboral	61
Tabla 17:	Pregunta 7 El clima Laboral	62
Tabla 18:	Pregunta 8 El clima Laboral	63
Tabla 19:	Pregunta 9 El clima Laboral	64
Tabla 20:	Pregunta 10 El clima Laboral	65
Tabla 21:	Población y Muestra	66
Tabla 22:	Población y Muestra	67
Tabla 23:	Resultados de significación.....	68
Tabla 24:	Modelo Operativo de la propuesta.....	89
Tabla 25:	Preguntas y Respuestas	90

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

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO CORPORATIVO MARY CARMEN EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN LA CIUDAD DE AMBATO”

Autora: Alicia Germania Sisa Chida

Tutor: Ing. Jorge Enrique López Lozada

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo en su contexto global un muestra un análisis relacionados a las relaciones interpersonales y al clima organizacional de los colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen en la ciudad de Ambato, con objetivo de proponer alternativas de mejora, que ayuden a guiar los colaboradores a mantener adecuadas relaciones interpersonales y por ende a conservar un adecuado clima laboral para trabajar.

Como primer paso se identificó la problemática de la empresa mediante el sistema de observación, luego se definió el problema y se constituyó en la razón de ser de la investigación. En el primer capítulo, se determina la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la empresa, lo mismo permite conocer la realidad de la corporación de manera más minuciosa y de esta manera poder orientar el trabajo de investigación hacia posibles alternativas, que permitan ayudar a mejorar éstas variables en estudio.

El segundo capítulo, concierne al marco teórico en el cual se realizó una revisión de la literatura sobre el tema, buscado las fuentes documentales que permitan detectar, extraer y recopilar la información de interés para construir el marco teórico pertinente al problema de investigación planteado, luego se planteó la teoría que fundamenta el proyecto tomando como base el paradigma Crítico –

Propositivo. Y finalmente el capítulo agrupa diferentes conceptualizaciones a cerca de las relaciones interpersonales y al clima organizacional y que sirven de apoyo, para llevar a cabo la aplicación de la propuesta a partir del desarrollo de la hipótesis.

En el tercer capítulo se enfoca en un paradigma cualitativo puesto que está dirigido a la parte social de la empresa y se propuso la modalidad de la investigación que concierne a la de campo y documental las mismas que sirven para ayudar evidenciar tentativas de solución durante el transcurso de la investigación y permitirán alcanzar resultados saludables en pro del bienestar de los colaboradores y de la empresa en sí.

En el cuarto capítulo, hace referencia el análisis e interpretación de resultados, a través del instrumento de recolección de datos aplicado, se evaluó y se identificó la perspectiva de los colaboradores con la finalidad de evidenciar la relación entre las dos variables, en el siguiente paso se analizaron e interpretaron las causas que están perjudicando a las relaciones interpersonales y con ello afectando directamente al clima organizacional de la empresa.

En el quinto capítulo, se llegó a varias conclusiones y recomendaciones, dónde se presentará sin argumentación y en forma resumida, los resultados del análisis efectuado, derivado de los datos y de las interrogantes planteadas. Siendo las más destacadas las siguientes:

Los planteamientos y los análisis permitieron deducir que las relaciones interpersonales en el grupo Corporativo Mary Carmen son deficientes a causa de algunos factores que impiden el buen desarrollo de ésta, por lo cual actualmente existe inconformidad por parte de los colaboradores en cuanto a la primera variable.

Se recomienda elaborar un taller de mejoramiento de las relaciones interpersonales que contribuya y facilite la gestión empresarial de la corporación, basándose en aspectos claves tales como: reconocimiento de logros, trabajo en equipo, comunicación y motivación laboral, con el fin de intervenir en cada uno de los colaboradores quienes constituyen el recurso humano y el motor de la empresa.

En el sexto capítulo, se especifica la propuesta de esta investigación que concierne al programa de mejoramiento de las relaciones Interpersonales, con el fin de mantener un buen clima laboral para trabajadores del Grupo Corporativo Mary Carmen en la ciudad de Ambato con su correspondiente desarrollo de realización y a la vez las actividades, recursos, tiempos y costos que facultarán la implementación del programa como un instrumento de gestión para la empresa.

El presente proyecto de investigación tiene como propósito ser un pilar de apoyo ante la problemática que se presenta dentro de la empresa y está afectando al recurso más importante de ella. El programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales brinda diferentes alternativas para motivar al recurso humano, mejorar la comunicación, fomentar el trabajo en equipo e impulsar el reconocimiento de logros, son aspectos que nos ayudarán a mejorar las relaciones interpersonales y a su vez mantener un agradable clima laboral en la empresa.

Palabras claves: investigación, relaciones interpersonales, clima laboral, causa, efecto evidenciar, mejoramiento, gestión empresarial, desarrollo, problemática, alternativas.

INTRODUCCIÓN

En el primer capítulo contiene el problema, tema, planteamiento del problema, contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, preguntas directrices, delimitación del objetivo de investigación, justificación, objetivos, objetivos general, objetivos específicos.

En el segundo capítulo contiene antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, señalamiento de las variables de la hipótesis.

En el tercer capítulo contiene la metodología, enfoque, modalidad de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, operalización de variables, recolección de información, procesamiento y análisis.

En el cuarto capítulo contiene análisis e interpretación de resultados, análisis de datos, interpretación de resultados, planteamiento de la hipótesis, selección del nivel de significación, descripción de la población, especificación del modelo estadístico, datos y cálculos estadísticos.

En el quinto capítulo contiene conclusiones y recomendaciones.

En el sexto capítulo contiene la propuesta, datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, objetivos generales, objetivos específicos, análisis de factibilidad, fundamentación científico, metodología modelo operativo, administración, la evaluación de la propuesta, bibliografía, anexos.

CAPITULO I

1 EL PROBLEMA

1.1 TEMA

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Las relaciones interpersonales y su incidencia el clima organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la Provincia de Tungurahua en la Ciudad de Ambato.”

1.2.1 Contextualización

Para poder entender como son las relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa es importante tener en cuenta que un grupo es “un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo”. Las relaciones interpersonales en el Ecuador es un problema que se incrementa día con día y que sufren algunas empresas, tratándose de un tipo de comportamiento que afecta al clima organizacional. Esto como consecuencia de vivir una situación laboral con ideas negativas, falta de humanismo, compañerismo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, solidaridad, egoísmo, envidias y motivación. En el ámbito laboral es esencial analizar las expectativas que tienen los empleados con la perspectiva del trato psicológico que estos perciben. Este consiste en un acuerdo tácito entre los empleados y la dirección de la empresa, es decir lo que la administración o jefes inmediatos ofrezcan a sus colaboradores y facilite la evolución de los grupos de trabajo para que se conviertan en equipos de trabajo. Un grupo se convierte en equipo cuando los miembros del grupo están centrados en ayudarse entre sí para alcanzar la meta de la empresa. Las relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en la administración laboral, tanto entre compañeros de trabajo y aquellos que están en diferentes niveles administrativos dentro de una empresa dónde también se ve diferencias personales y culturales que afectan las relaciones interpersonales.

El Ecuador es un país pluricultural y por lo tanto existen diferencias culturales e ideológicas y es bueno tener en cuenta las costumbres y maneras de ser de las diversas culturas o clases sociales. El peligro viene cuando nosotros actuamos sobre algunas de estas generalizaciones, sobre todo cuando están basadas en observaciones defectuosas sobre tales cosas, como el contacto ocular, el espacio personal, el interés en la participación en la toma de decisiones y el contacto físico entre las personas.

En la Provincia de Tungurahua las relaciones interpersonales dentro de las pequeñas, medianas y grandes empresas es un tema de mucha polémica por todos los efectos que ocasiona frecuentemente.

Las relaciones interpersonales en gran parte determina el ambiente laboral de una empresa porque las personas nos relacionamos y comunicamos a diario, y aunque no siempre nos detenemos a reflexionar la importancia de estos actos, ni cómo su modo de hacerlos nos puede traer consecuencias negativas o positivas. Son múltiples los factores que intervienen en las relaciones interpersonales que usamos diariamente en los diferentes ámbitos sociales, pero tiene especial relevancia la identidad personal a un más aclarando que la provincia de Tungurahua es una tierra de muchas culturas e ideologías, determinada por las diferencias personales y culturales, que caracteriza a cada persona como única y diferente ante los demás y determina pautas de relación. Partiendo de esta premisa y destacando su interés abordaremos esta condición en el ámbito de las organizaciones, así como la incidencia de las relaciones interpersonales en la producción de un clima laboral que resulte más productivo y eficaz.

La mayoría de las personas, especialmente en la empresa, valoramos algún tipo de reconocimiento social y personal antes de abordar un tema laboral. Por lo tanto, el hecho de llevar a cabo una conversación positiva previa, lo que es una habilidad interpersonal, hará después un trabajo más fácil y coordinado, partiendo de una interacción personal positiva y estimada.

Observaciones y adquisición de información, ha permitido que se aclare un tema particular de investigación en la Corporación Mary Carmen en la ciudad de Ambato, colaboradores de largos años de servicio, muestran un nivel de relación

interpersonal bajo, que está afectando al clima organizacional, la falta de un liderazgo positivo por parte de los jefes inmediatos ha llevado a convertir el área de trabajo no sólo en un ambiente de competitividad negativa, sino que además a propiciar mala relación interpersonal, dónde principalmente carecen de solidaridad, trabajo en equipo, de buena comunicación lo cual ha llevado al apareamiento de malos entendidos, e incluso irrespeto propio y hacia el grupo de trabajo.

Tomando en cuenta estos antecedentes y con la ayuda de información requerida, se verificará que el clima organizacional, dentro de la Corporación Mary Carmen, tiene las siguientes falencias:

- El valor de la comunicación efectiva son totalmente nulas.
- Con relación al nivel de habilidades de liderazgo y estrategias de motivación que mantienen los jefes de personal dentro de la empresa, que ayuden a articular funciones y resultados para logro de objetivos en equipo, es baja.
- La falta de compañerismo y solidaridad es muy baja (MARI CARMEN MARCOS, junio 1999)

1.2.2 Árbol Del Problemas



Gráfico 1: Formulación del problema; **Fuente:** Datos investigativos; **Elaborado por:** Alicia Sisa

1.2.3 Análisis Crítico

El aspecto Relaciones Interpersonales dentro de una organización es pilar fundamental para que exista un agradable clima laboral, pero cuando se torna desfavorable a causa de una comunicación deficiente entre el recurso humano de la empresa pues ocasiona distorsión de la información y por ende riñas entre compañeros o a su vez se divide el grupo de trabajo y empieza la discriminación hacia otros grupos que terminan en conflictos laborales. Además esto hace que el trabajador empiece a perder sentido de satisfacción y competencia, se convierte en una persona sin una personalidad definida, inmadura que busca la manera de hundir a sus compañeros de trabajo, manipulando información para escalar jerarquías.

La por falta de comunicación provoca que aparezcan malos entendidos, los mismos que vienen generando una serie de anti-valores tales como la envidia y el egoísmo laboral afectando de manera directa sobre el aspecto trabajo en equipo, haciendo que el o los colaboradores perciban un ambiente de trabajo tenso que lo desmotive e impida demostrar sus verdaderas habilidades y competencias trabajando en equipo, y generando a la vez un pésimo clima laboral dentro de la organización debido que los integrantes mantienen diferencias laborales. Vale la pena recalcar que para que exista trabajo en equipo se requiere también de compañerismo ya que este viene a ser una especie de vínculo o sentimiento de unidad que de una u otra manera se encuentra ligado con la empatía involucrando el bien hacia el otro. Pero cuando se identifica la existencia de poco compañerismo dentro un área de interacción grupal afecta a las relaciones interpersonales y por lo mismo al clima laboral de la empresa.

El clima laboral y las relaciones interpersonales también se torna desfavorables cuando las jerarquías superiores poseen un carácter dominante y no aceptan sugerencias ni opiniones de otras personas, simplemente ordenando a ejecutar tareas de la forma que ellos creen la más adecuada o tratando de manera amenazadora, y poco respetuosa, lo cual hace que el colaborador se sienta en un ambiente tenso y de desconfianza, lo mismo que va provocando desmotivación,

bajo autoestima, temor e ineficiencia en los resultados de las tareas que mantiene a cargo. Al encontrarse desmotivado el colaborador va perdiendo sentido de pertenecía a la empresa y a su trabajo, es por ello que muchas de las veces el recurso humano de una empresa trabaja por obtener un reconocimiento económico y mas no porque le agrada su trabajo.

1.2.4 Prognosis

En la Corporación Mary Carmen en la ciudad de Ambato, se puede identificar problemas que de no ser solucionados llevarán al personal de la organización a percibir un ambiente desfavorable, dónde no puedan desarrollarse profesionalmente y no puedan demostrar sus verdaderas competencias. Para lograr aprovechar el potencial de colaboradores es necesario que los mismos estén motivados, sientan satisfacción en su lugar de trabajo, caso contrario esta desmotivación o falta de interés por el trabajo, puede llegar a producir apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual, lo que puede producir grandes pérdidas a la organización, ya sea por: ausentismo, daños en producción, alta rotación de personal, baja productividad, negativos resultados económicos.

1.2.5 Formulación Del Problema

¿De qué manera incide las relaciones interpersonales en el clima organizacional en el grupo Corporativo Mary Carmen en la Provincia de Tungurahua en la Ciudad de Ambato?

1.2.6 Preguntas Directrices

¿Cuál es el nivel de incidencia de las relaciones interpersonales sobre el clima laboral del Grupo corporativo Mary Carmen en la ciudad de Ambato?

¿Qué factores relacionados a las relaciones interpersonales afectan el clima laboral de la empresa?

¿De qué manera se puede elevar el nivel de clima laboral de la empresa?

1.3 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Delimitación de contenido:

Campo: Psicología Industrial

Área: Administración de personal

Aspecto: Las relaciones personales inciden en el clima laboral.

Delimitación espacial:

Esta investigación se realizará en La Corporación Mary Carmen, en la Provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato.

Delimitación temporal:

Este trabajo de investigación fue estudiado durante el período enero – junio 2013

1.4 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como objetivo mejorar el ambiente laboral en donde los colaboradores de la organización desarrollan sus competencias en pro de satisfacción de las necesidades personales y organizacionales. Lo que se pretende es fomentar a través de los recursos disponibles en la Organización, mantener una comunicación efectiva, que incite a los trabajadores del Grupo Corporativo Mary Carmen a definir exactamente el grado de importancia que representa su nivel de desempeño, en las funciones ejecutadas en su puesto de trabajo.

De esta manera, el interés de esta investigación precisa en encontrar estrategias que fomenten el compañerismo y valor de cooperación entre sí, que cada uno de los colaboradores de la organización Mary Carmen conozcan también el impacto que causa las relaciones interpersonales en el trabajo, el mismo que permitirá visualizar las desventajas que produce cuando se va generando dicho fenómeno. Los beneficiarios del presente estudio serán los colaboradores de la Organización Mary Carmen y a la vez la misma empresa debido a que los trabajadores van a sentir la necesidad de interactuar no únicamente con sus compañeros de ventas, al contrario se pretende que despierte en ellos la motivación de interacción entre miembros de su segunda familia que es como deben identificar al lugar en donde

desarrollan sus habilidades. Por ello es factible realizar esta investigación porque la propuesta de este trabajo está basada en el crecimiento personal y motivación de los colaboradores, buscando evitar discordias, y fomentando colaboración, comunicación, trabajo en equipo, liderazgo positivo, compañerismo.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Identificar la incidencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la Provincia de Tungurahua en la Ciudad de Ambato.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Detectar el nivel de relaciones Interpersonales en el Grupo Corporativo Mary Carmen.
- Identificar los factores que afectan el clima Organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen.
- Delinear una propuesta de posibles soluciones al problema planteado.

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de haber realizado las investigaciones necesarias, se determina que existe una tesis de grado con un tema similar a la variable dependiente de presente investigación, en la biblioteca de la Facultad Ciencias Humanas y la Educación, la misma que trata sobre el tema: “Las estrategias de cambio de recursos humanos en el clima laboral de la Empresa Teimsa en el periodo 2009”.

Autor: Lascano López Gabriel E. 2009

Objetivo general

Examinar sobre la incidencia de estrategias de cambio de recursos humanos en el clima laboral de la empresa TEIMSA de la parroquia santa rosa del cantón Ambato.

Objetivos específicos

Analizar las estrategias de cambio de Recursos Humanos de la empresa TEIMSA Parroquia Santa Rosa del Cantón Ambato.

Diagnosticar el clima laboral de la empresa TEIMSA DE LA Parroquia Santa Rosa del Cantón Ambato.

Delinear una propuesta de posibles soluciones para renovar las estrategias de cambio para mejorar el clima de la empresa TEIMSA DE LA Parroquia Santa Rosa del Cantón Ambato.

La misma que ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El área de RR.HH. tiene problemas de comunicación e información con los colaboradores de la empresa, lo cual genera efectos considerables como el desconocimiento del conocerlas necesidades del personal y estos el desconocimiento de los objetivos de la empresa.
- Las estrategias de cambio diseñadas en una planificación estratégica de RR.HH. deben estar orientadas a mantener un adecuado clima laboral.

- El mejor desarrollo de una planificación estratégica incluye las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que forman parte del entorno de la misma.
- Una planificación estratégica de RR.HH. debe estar ligada a la planificación de la empresa, la misión, visión, política y objetivos.
- Toda estrategia de cambio debe involucrar a todo el personal que forma parte de la empresa, lo que incluye su participación directa e indirecta en la consecución de los objetivos trazados.

Además se encontró una tesis con similitud a la variable independiente cuyo tema es: “El uso de redes sociales digitales y su influencia en las prácticas de las prácticas de relaciones interpersonales juveniles, en el colegio de la inmaculada de Ambato, en el periodo lectivo 2009-2010”

Objetivo general.

Documentar el impacto del uso de las redes sociales digitales en las relaciones interpersonales de los l.

Objetivos específicos:

- Investigar los tipos de relaciones que se manejan en las redes sociales digitales.
- Identificar los códigos y valores socio culturales que los jóvenes usan las redes sociales digitales.
- Diseñar un servicio de radio online en el portal del Colegio de la Inmaculada, orientando al uso de las redes digitales y las relaciones sociales de las estudiantes.

La misma que ha llegado a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a la investigación el uso de las redes sociales si incide en las relaciones interpersonales de las estudiantes del colegio La Inmaculada y se manifiesta en su lenguaje distanciamiento con sus padres y maestros.
- Los docentes están familiarizados con el uso del internet, sin embargo los términos y códigos para ser un miembro interactivo de las redes sociales son desconocidas por ellos.

- Los estudiantes permanecen al menos cuatro horas diarias usando internet y redes sociales cada día.
- La influencia de las redes sociales digitales provocan problemas de privacidad y datos falsos que ocasionan malos entendidos entre las jóvenes estudiantes.
- Aunque hay disposición de medios tecnológicos en el colegio La Inmaculada, al que acceden las jóvenes, tanto maestros como alumnos no consideran la utilidad que les proporcionaría, aprovechar los recursos del internet, para implementar novedosos sistemas de comunicación positiva para la comunidad estudiantil y docente de la Inmaculada.
- Las necesidades de la comunicación y las relaciones sociales en la jóvenes del colegio La Inmaculada, bien merecen ser atendidas con planes que, orienten su desarrollo y mejor aún si son basados en las preferencias comunicativas de las estudiantes: la tecnología no es buena ni mala, está al servicio de la sociedad y depende de ella darle un uso efectivo para consolidar generaciones realizadas con libertad y respeto a sus derechos.

Se encontró también una tesis con similitud a la variable dependiente cuyo tema es: Incidencia del Síndrome de BURN-OUT en el clima laboral de los/as colaboradores/as del instituto de la niñez y la familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua en el periodo Diciembre-2011 Junio 2012.

Objetivo general

Determinar la incidencia del Síndrome de Burn-out en el clima laboral de los/as colaboradores/as del instituto de la niñez y la familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua en el periodo Diciembre-2011 Junio 2012.

Objetivos específicos

- Analizar el nivel del Síndrome de Burn-out en el clima laboral de los/as colaboradores/as del instituto de la niñez y la familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua.
- Detectar las consecuencias en el clima laboral por la presencia del síndrome de Burn-out en los/as colaboradores/as de la institución a investigar.

- Elaborar una propuesta de solución al problema planteado.

La misma que ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Uno de los niveles, consecuencias, síntomas es el síndrome de Burn-out en el clima laboral. Donde el exceso de trabajo, la carga laboral, el agotamiento emocional, las dificultades interpersonales, y otros; contribuyen a la aparición de los síntomas que pueden ser físicos, conductuales, somáticos y emocionales.
- En la aplicación de la escala de Maslach se evidencio que en su totalidad de los participantes de la institución investigada, presenta síndrome de Burn-out, siendo quienes manifiestan la presencia de agotamiento emocional en nivel medio, Despersonalización (sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia las personas del mismo que se acompaña de un incremento de irritabilidad y una pérdida de motivación) en un nivel elevado y Baja realización personal en un nivel alto.
- En la encuesta del clima laboral existe un nivel medio de satisfacción con la trayectoria que llevan en la Institución, identificándose inmediatamente. Mientras que en las escalas presentan la parte del malestar en lo que refiere al grupo de trabajo afectado directamente en la comunicación con un nivel medio señalando que no existe participación de mandos alto y bajos siendo nula la opinión o sugerencias de cada de cada una de las partes indicadas.
- Después de la observación realizada se notó claramente que se identifican con el síndrome obteniendo un nivel de estrés considerable además de la relación de su compañeros es medianamente en la que la participación de unos con otros se toma muy en cuenta en la toma de decisiones para el buen manejo de las actividades diarias y buena relación laboral.
- En el trabajo investigado se identificó que los colaboradores partícipes del tema, presentan síndrome de Burn-out produciendo una baja comunicación entre compañeros, que afecta el rendimiento laboral y aspectos de su vida personal, debido a que el estrés es un factor causal producto de la tensión mental, perturbando el estado Bio-psico- social de quien lo padece.

Aclarando que no existe un tema que sea exactamente igual al planteado por mi persona, las variables que tienen cierta coincidencia en las tesis mencionadas anteriormente pueden facilitarme la Información que será de apoyo en la ejecución de mi proyecto de investigación planteado.

2.2 FUNDAMENTACIÓN

2.2.1 Fundamentación Filosófica

El presente proyecto de investigación tiene como base el paradigma crítico – propositivo, pues la investigación se enfoca en potenciar el cambio social dentro de una organización, analizando los parámetros que han llevado a los participantes de la empresa a tomar ciertas actitudes, además la investigación trata de construir las multirealidades comprometidos en enfocar el estudio en valores, que permitirá lograr la transformación de actitud en el personal del Grupo Corporativo Mary Carmen. Se toma como técnica base la heurística, que incite en el personal, la participación, que determine la causa del problema existente, y ayude en la comprobación de hipótesis, y solución del problema de investigación mediante la acción social.

2.2.2 Fundamentación Epistemológica

La epistemología investiga sobre de cómo la realidad puede ser conocida e indica el fundamento sobre el cual se construyó el conjunto de conocimientos propios de una disciplina en particular, he aquí los procesamientos, contenidos en los que se ha sustentado la investigación, el uso y empleo de técnicas y métodos los cuales se utilizan para lograr alcanzar buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores y a su vez se mantiene un agradable clima laboral en la empresa.

2.2.3 Fundamentación Ontológica

Ésta fundamentación se basa en el en la naturaleza de la realidad investigada y la creencia del investigador a cerca de esa realidad. Por lo tanto la investigación se vincula con el pensamiento de los colaboradores puesto que solo ellos pueden dar a conocer la realidad y calidad de relaciones interpersonales y clima laboral que

se mantienen en la empresa, interpretando la realidad social independiente de lo que se piense.

2.2.4 Fundamentación Legal

Código de Trabajo

Disposiciones Fundamentales

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.-

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo 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.
31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.-

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta

Reglamento Interno Grupo corporativo Mary Carmen

Primera edición.

Atr.4.- N°6. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infringiendo maltrato de palabra o de obra.

Atr.4.- N°3. Guardar en debido respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y público dentro y fuera de la dependencia de la empresa.

2.3 RED DE INCLUSIONES

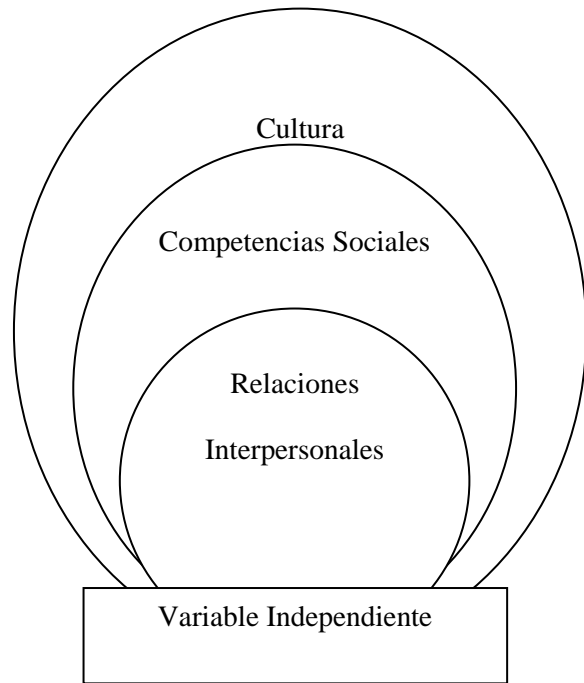


Gráfico 2: Categorías Fundamentales

Elaborado por: Alicia Sisa; **Fuente:** Datos investigativos

CONSTELACIÓN DE IDEAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

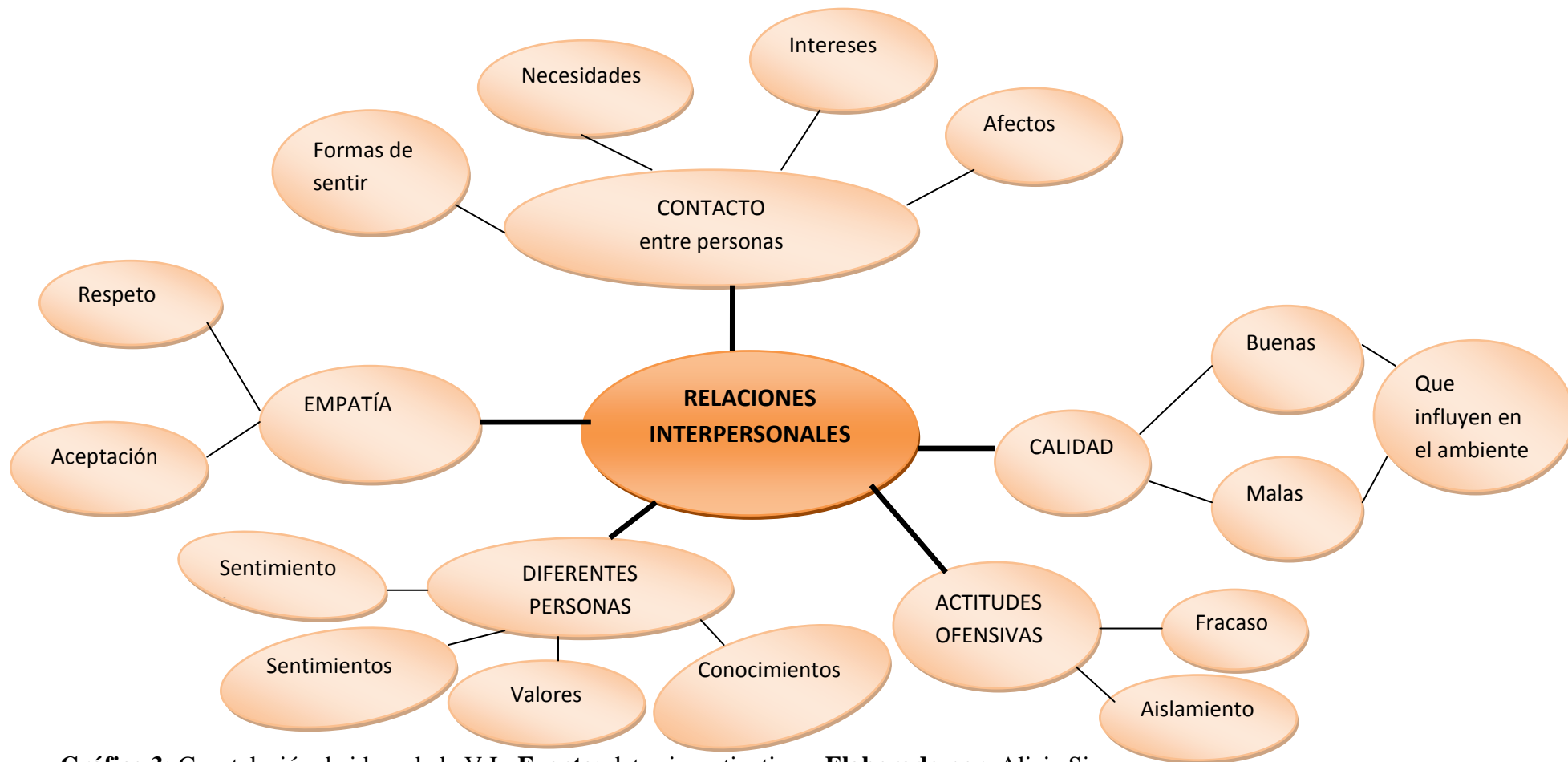


Gráfico 3: Constelación de ideas de la V.I.; **Fuente:** datos investigativos; **Elaborado por:** Alicia Sisa

CONSTELACIÓN DE IDEAS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

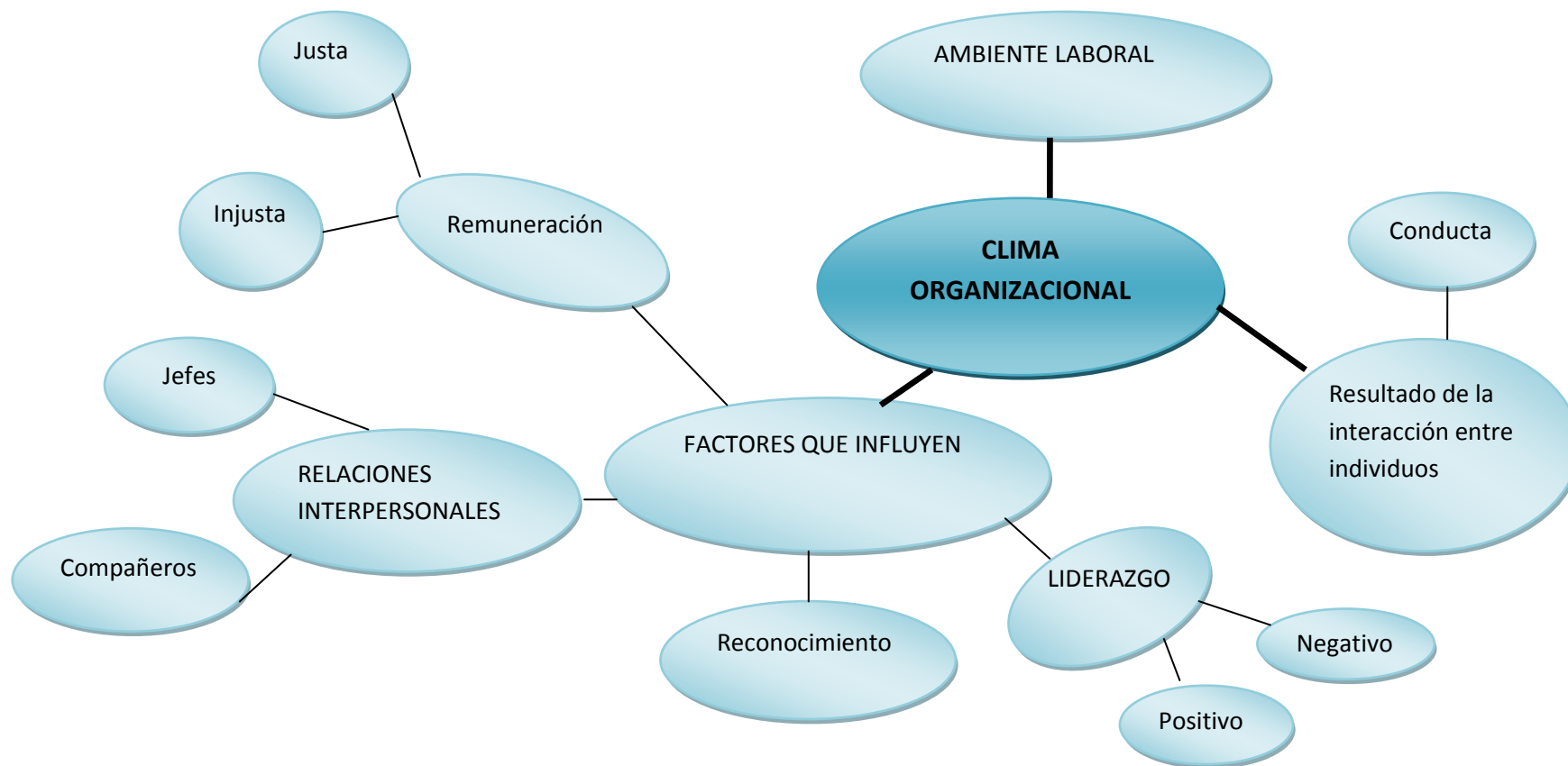


Gráfico 4: Constelación de ideas de la V.D.

Fuente: datos investigativos; **Elaborado por:** Alicia Sisa

VARIABLE INDEPENDIENTE

LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existan entre las personas durante la realización de cualquier actividad. (RODRIGUEZ, mercedes). El estudio de la conducta Humana se hace cada vez más ostensible, dada la inmensa complejidad de la relación interpersonal y de grupo. La problemática de la relación del hombre con su congénere es tan acuciante y difícil, que podría afirmarse, si hipérbole, que la casi totalidad de los hombres no tienen una clara conciencia de ella.

Hay conciencia, entre los gerentes, de que el factor que más influye en el desarrollo eficiente de sus organizaciones es la calidad de las relaciones interpersonales de sus colaboradores. La única forma de lograr performances sobresalientes en la empresa es a través de conseguir una conexión positiva entre sus integrantes.

Según VALLEJO, Gorge (1983) dice que “existe toda una industria alrededor de ayudar a la gerencia a lograr un ambiente de colaboración dentro de la organización conformada por consultores, entrenadores especializados, libros de autoayuda, etc., la cual está orientada a enseñar cómo gerenciar adecuadamente las relaciones humanas en el centro de trabajo. Sin embargo, no existe suficiente evidencia científica sobre qué es lo que hace o deshace las buenas relaciones dentro de la empresa. Cuando una relación se rompe o se vuelve tirante, no se encuentra suficiente orientación sobre lo que hay que hacer para reconstruir tal conexión y es obvio que, mientras la tensión continúe, la productividad de la empresa se verá afectada.

Dentro de una organización, es fundamental que las personas vean a las otras como seres humanos con vidas privadas dispuestos a compartir momentos más allá de la rutina del trabajo; solo así aflorarán relaciones sociales sólidas que redundarán en un ambiente tal que permitirá obtener niveles de desempeño extraordinarios.

El estudio alerta sobre la importancia de combatir la crítica extrema y destructora, así como las actitudes defensivas exageradas. Alerta sobre la inconveniencia de que individuos se contengan permanentemente y sobre todo levanten muros imaginarios para aislarse y así marcar distancia con colaboradores con quienes tienen una mala relación. Todas estas actitudes conducen al fracaso.

Importancia de las Relaciones Interpersonales”

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales. Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas considerando que, como dice el refrán, cada cabeza es un mundo, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida. Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos.

Esto resulta un poco complejo ya que, si tomamos en cuenta que la gran parte de las personas compartimos algunas ideas, ideologías, costumbres, necesidades e intereses comunes. En ocasiones, las diferentes formas de pensar, actuar y sentir puede llevar a que las personas tiendan a relacionarse con un poco de desconfianza o a vivir conflictos, pero aprender a respetar las distintas formas de pensar de los demás y aceptar que cada uno de los seres humanos somos diferentes sería un buen comienzo para tener unas buenas relaciones interpersonales con las personas que interactuamos.

COMPETENCIAS O HABILIDADES SOCIALES

Según BISQUERRA, Rafael (2012) considera que la competencia social es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes prosociales, asertividad, etc. Las micro competencias que incluye la competencia social son las siguientes.

“Las competencias sociales consisten en aprender a manejar adecuadamente las discrepancias con las demás personas que se encuentran interactuando con un individuo, el manejo de las interacciones tanto dentro como fuera de la organización. Simplemente el aprender a manejar las diferencias con nuestros semejantes requiere de muchos recursos personales que son fundamentales para trabajar en equipo. Los hábitos son inquebrantables pero pueden ser modificados y aprendidos pero el cambiarlos requiere de mucho trabajo interno y un enorme compromiso y voluntad. Existen hábitos negativos como la intolerancia, la impaciencia, la crítica, el egoísmo y la envidia que están arraigados en los individuos pero que se pueden modificar para beneficio del ser humano. Un hábito se repite cuando da resultado y cuando repercute en las personas que nos rodean. No obstante, también existen hábitos positivos como la lealtad, el compromiso, la tolerancia, respeto, entre muchos más, que deben ser los que se presenten en la mayoría de las veces. Dentro de las habilidades interpersonales destacan el liderazgo, el cual puede ser percibido en acciones tales como persuadir, argumentar, entender al otro y empatar para lograr una buena comunicación con todas las personas que nos rodean, esta habilidad le es de suma importancia para el licenciado en administración y sin duda alguna debe poseerla para poder cumplir con sus objetivos.

Las principales competencias son:

Sociales:

- 1. Comunicación.** Tiene que ver con la capacidad de expresarse, tanto verbal como no verbalmente y en forma apropiada a las situaciones que se presentan.
- 2. Asertividad.-** Permite reconocer las tácticas persuasivas, defender los derechos, a decir “no” y a afrontar habilidosamente situaciones de presión.

Cognitivas:

Capacidad para tomar decisiones.- Ayuda a afrontar de forma crítica, autónoma y responsable las situaciones que se presentan en la vida cotidiana, permitiendo explorar las alternativas disponibles y las diferentes consecuencias de nuestras acciones.

Afectivas (control de emociones): Control personal de las emociones.- Ayuda a reconocer las emociones personales, a ser conscientes de cómo las emociones influyen en nuestro comportamiento y a manejarlas de forma apropiada. Las emociones intensas, como la ira o la tristeza, pueden tener efectos negativos en nuestra salud si no se responde a ella en forma adecuada. Así las competencias van más allá de las habilidades sociales, pero las integran en un todo y producen una escala variada de conductas que a la larga conforman el temperamento del sujeto.”

Solución de problemas.- capacidad de ingeniarse técnicas que ayude a resolver inquietudes u obstáculos. Búsqueda de mejoras ante cualquier dificultad.

Autoestima.- Tiene que ver con el conocimiento de nuestra autoimagen, su formación y su relevancia para la conducta y para llegar a alcanzar las metas deseadas. (Disponible en: <http://serenditipame.blogspot.com/2009/08/las-competencias-sociales.html>)

LA CULTURA

“Esta herencia social es el concepto clave de la antropología cultura, la otra rama del estudio comparativo del hombre. Normalmente se la denomina cultura en la moderna antropología y en las ciencias sociales. La cultura incluyo los artefactos, bienes, procedimientos técnicos, ideas, hábitos y valores heredados. La organización social no puede comprenderse verdaderamente excepto como una parte de la cultura” (B. Malinoswki, 1931)

“La cultura es una sociedad consiste en todo aquello que conoce o cree con el fin de operar de una manera aceptable sobre sus miembros. La cultura no es un fenómeno material: no consiste en cosas, gente, conductas o emociones. Es más

bien una organización de todo eso. Es la forma de las cosas que la gente tiene es su mente, sus modelos de percibirlas, de relacionarlas o de interpretarlas.” (W.H.Goodenough, 1957)

La importante aportación de la psicología humanista de, por ejemplo, Erik Erikson con una teoría psicosocial para explicar los componentes socioculturales del desarrollo personal.

- Cada miembro de la especie podría acceder a ella desde una fuente común, sin limitarse, ejemplo de ello: el conocimiento transmitido por los padres.
- Debe poder ser incrementada en las anteriores generaciones.
- Ha de resultar universalmente compartible por todos aquellos que poseen un lenguaje racional y significativo.

Así, el ser humano tiene la facultad de enseñar al animal, desde el momento en que es capaz de entender su rudimentario aparato de gestos y sonidos, llevando a cabo nuevos actos de comunicación; pero los animales no pueden hacer algo parecido con nosotros. De ellos podemos aprender por la observación, como objetos, pero no mediante el intercambio cultural, es decir, como sujetos.

Clasificación:

La cultura se clasifica, respecto a sus definiciones, de la siguiente manera:

- Tópica: La cultura consiste en una lista de tópicos o categorías, tales como organización social, religión o economía.
- Histórica: La cultura es la herencia social, es la manera que los seres humanos solucionan problemas de adaptación al ambiente o a la vida en común.
- Mental: La cultura es un complejo de ideas, o los hábitos aprendidos, que inhiben impulsos y distinguen a las personas de los demás.
- Estructural: La cultura consiste en ideas, símbolos o comportamientos, modelados o pautados e inter-relacionados.
- Simbólica: La cultura se basa en los significados arbitrariamente asignados que son compartidos por una sociedad.

Elementos de la cultura

La cultura forma todo lo que implica transformación y seguir un modelo de vida.

Los elementos de la cultura se dividen en:

- a) **Materiales.** Son todos los objetos, en su estado natural o transformado por el trabajo humano, que un grupo esté en condiciones de aprovechar en un momento dado de su devenir histórico: tierra, materias primas, fuentes de energía, herramientas, utensilios, productos naturales y manufacturados, etcétera.
- b) **De organización.** Son las formas de relación social sistematizadas, a través de las cuales se hace posible la participación de los miembros del grupo cuya intervención es necesaria para cumplir la acción. La magnitud y otras características demográficas de la población son datos importantes que deben tomarse en cuenta al estudiar los elementos de organización de cualquier sociedad o grupo.
- c) **De conocimiento.** Son las experiencias asimiladas y sistematizadas que se elaboran, se acumulan y transmiten de generación a generación y en el marco de las cuales se generan o incorporan nuevos conocimientos.
- d) **Simbólicos.** Son los diferentes códigos que permiten la comunicación necesaria entre los participantes en los diversos momentos de una acción. El código fundamental es el lenguaje, pero hay otros sistemas simbólicos significativos que también deben ser compartidos para que sean posibles ciertas acciones y resulten eficaces.
- e) **Emotivos.** Que también pueden llamarse subjetivos. Son las representaciones colectivas, las creencias y los valores integrados que motivan a la participación y/o la aceptación de las acciones: la subjetividad como un elemento cultural indispensable.

La cultura como contexto de producción e interpretación de significados.

La rama de la antropología simbólica, entiende a cada cultura como un contexto en el cual los sujetos, pueden entender que se está comunicando, cómo debe interpretarse un gesto, una mirada, y por lo tanto, qué gestos deben hacerse para dar a entender algo, qué palabras deben usarse y cuáles no, etcétera. Es decir la

cultura es una red de signos que permite, a los individuos que la comparten, atribuir sentido tanto a las prácticas como a las producciones Sociales.

En síntesis, esta concepción permite pensar que la cultura es, un contexto social de producción e interpretación de significados y que, como es un contexto Social, hay tantas culturas como sociedades. Definir la cultura resulta de interpretar la diversidad de acciones que realizan los seres humanos para construir sus vidas por medio de su propia actividad. Disponible en:

http://www.derecho.usmp.edu.pe/itaest2012/julio_2012/arte_cultura_02.htm

VARIABLE DEPENDIENTE

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

“La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. ANZOLA, Sérvulo; (2002) (Pág.70)

Respecto a este tema el autor CHIAVENATO, Idalberto (2007) considera que: “La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.” (Pág.122)

Las organizaciones en el transcurrir del tiempo han evolucionado; estos cambios han incluido modificaciones en las estructuras organizacionales, lo cual a su vez, ha ocasionado la adopción de nuevos estilos de administración, siendo habitual encontrar en las instituciones de salud combinaciones de estilos de administración clásica acompañada de enfoque administrativo estratégico.

Son precisamente estos cambios los que han motivado diversas formas de concebir y administrar a las personas al interior de las organizaciones. La gran connotación de estos cambios radica en la forma como se concibe a las personas,

considerándose éstas en la actualidad, el capital más “valioso” que pueden tener las organizaciones.

En las organizaciones la gente se encarga de diseñar, producir un bien o un servicio, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar recursos, de establecer objetivos y metas en la organización; “sin gente eficiente es imposible que la organización logre los objetivos”.

Las personas pueden ser tratadas como recursos productivos o instrumentos de las organizaciones, siendo denominadas “recursos humanos”; la antigua administración de recursos humanos dio lugar al nuevo enfoque “gestión del talento humano”. En la nueva concepción, las personas han pasado a ser consideradas, con sus esfuerzos y actividades, como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, destreza, aspiraciones y percepciones singulares, como los nuevos “socios de las organizaciones”, constituyéndose en el “capital intelectual de la organización” y en un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional.

El Autor CHIAVENATO, Idalberto (2002) menciona que “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” (Pág.6)

La gestión del talento humano es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, y este depende de las actividades y la forma en que desarrollan, tomando en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo.

PROCESO ADMINISTRATIVO

Según el autor AMADOR, Juan Pablo (2003) establece que: “El proceso administrativo Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.”

El proceso administrativo permite a la empresa llevar adecuadamente sus actividades, mediante la planificación, la organización, dirección y control. De los mismos incluyendo un adecuado desempeño de sus administradores, así como también nos permitirá medir el grado en que los gerentes realizan su función y si realizan debidamente su trabajo.

Objetivos de la Gestión del Talento Humano

Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que ésta sea más consciente y este más atenta de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

Para el autor CHIAVENATO, Idalberto (2002) menciona que “Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La ARH debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de RH es un componente fundamental de la organización actual. No se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización.
2. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.
3. Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.” (Pág.10)

Los objetivos de la gestión de talento humano es definir cuáles son las necesidades de la organización, con el mejoramiento del capital humano a corto, mediano y largo plazos, teniendo en cuenta el potencial existente en los puestos de la organización. Así como también aplicando estrategias de cambio

para lograr el desarrollo en la organización, mejorar el perfil y las características del personal para estar en posibilidad de alcanzar los objetivos. Las organizaciones se dan cuenta de que su desarrollo depende del personal que labora para ellas y por lo tanto este adquiere una posición definida en la organización. Cada una de las actividades relacionadas a la gestión de los recursos humanos es indispensable ya que tienen una consecución y no deben ser excluidas.

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Es un campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización (ROBBINS, S. 1999)

Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones, de aquí se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional (DAVIS y NEWSTROM. 1990)

Son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. El comportamiento organizacional es el acervo de conocimientos que se derivan del estudio de dichos actos y actitudes. Sus raíces están en las disciplinas de las ciencias sociales, a saber: Psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas (GORDON, 1996)

ROBBINS, Stephen (1999) dice que todas las organizaciones están constituidas por personas. Quienes requieren de las organizaciones para poder alcanzar sus objetivos personales. Y éstas requieren de las personas para alcanzar sus objetivos organizacionales.

Personas y organizaciones se necesitan y buscan alcanzar sus objetivos con un mínimo de costo, de tiempo, de esfuerzo y de conflicto. Sin embargo los objetivos organizacionales y los personales frecuentemente entran en conflicto. Para disminuir los efectos negativos de esta interacción, se requiere del estudio y

aplicación de la metodología que nos ofrece el Comportamiento y Desarrollo Organizacional así como la Administración Recursos Humanos, ya que sin este esfuerzo cooperativo no podrán ser alcanzados los objetivos, con sólo el esfuerzo individual. El comportamiento organizacional se encarga del estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la forma en la que las personas actúan dentro de las organizaciones, es una herramienta que nos ayuda a comprender mejor la conducta de las personas en las organizaciones. Los elementos clave del comportamiento organizacional son las personas, la estructura, la tecnología y el ambiente. Con la debida interacción y aprovechamiento óptimo de estos elementos, la organización puede lograr el éxito.

Retos y Oportunidades del Comportamiento Organizacional

Respuesta a la globalización.- esta afecta las habilidades interpersonales de los gerentes cuando menos de dos maneras.

- Primero puede ser transferido a otra división operativa en otro país lo que conlleva a mayores esfuerzos en cuanto a las necesidades, aspiraciones y actitudes que solía tener en su propio país.
- Segundo puede trabajar en conjunto a personas de otra nacionalidad dentro de su propia empresa lo que conlleva a choques de culturas.

Manejo de la diversidad laboral.- esto significa que las organizaciones tienen que ser más heterogéneas en términos de género, lo que provoca que los gerentes cambien en su filosofía de acercamiento y puedan mantener al empleado y la productividad alta sin discriminación.

Mejoramiento de la calidad y la productividad.- esta hace referencia a programas de mejoramiento de calidad total, lo que implica hacer constantemente mejoramientos en los procesos de la organización, mejoramiento del servicio a los clientes, mejoramiento de las capacidades del personal, facultar al personal, son disciplinas que han contribuido en el desarrollo del Comportamiento Organizacional

Psicología

Es la ciencia que busca medir, explicar y a veces cambiar el comportamiento de los humanos y otros animales. Los psicólogos están interesados en estudiar y

tratar de entender el comportamiento humano. Aquellos que no cesan de contribuir al conocimiento del comportamiento humano, son los teóricos del aprendizaje y de la personalidad, los sociólogos de consejo, y lo más importante: los psicólogos industriales y organizacionales.

Los primeros psicólogos industriales y organizacionales se interesaron en problemas de fatigas, aburrimiento y otros factores relevantes en las condiciones de trabajo, que pudieran impedir el eficiente rendimiento del trabajo. Más recientemente, sus contribuciones se han ampliado y ahora incluye el aprendizaje, la percepción, la personalidad, la eficacia del liderazgo, las necesidades y las fuerzas motivacionales, la satisfacción en el trabajo, los procesos de toma de decisiones, las evaluaciones del rendimiento, la medición de las actitudes, la técnica de selección del empleado, el diseño del trabajo y la atención o stress laboral.

Sociología

Mientras que los psicólogos se enfocan en el individuo, los sociólogos estudian el sistema social en el cual los individuos desempeñan sus papeles, esto es, la sociología, estudia a la gente en su relación con otros seres humanos. Específicamente, los sociólogos, han hecho su mayor contribución al Comportamiento Organizacional a través del estudio del comportamiento en grupo en las organizaciones, en particular en organizaciones formales y complejas. Algunas de las áreas dentro del comportamiento organizacional que han recibido una valiosa contribución de los sociólogos son dinámicas de grupos, diseño de equipos de trabajo, cultura organizacional, teoría y estructura de la organización formal, tecnología organizacional, comunicaciones, poder, conflicto y comportamiento entre grupos.

Psicología social

La Psicología Social es un área de la Psicología, pero que mezcla los conceptos de esta disciplina y de la sociología y que se enfocan en la influencia de unas personas en otras. Una de las principales áreas que han recibido considerable investigación de parte de los Psicólogos Sociales es el cambio - Cómo ponerlo en práctica y cómo reducir las barreras para su aceptación. Además, los Psicólogos

Sociales están haciendo contribuciones significativas a las áreas de medición, entendimiento y actitudes cambiantes; patrones de comunicación; las formas en las cuales las actividades de grupo pueden satisfacer las necesidades individuales, y los procesos de tomas de decisiones en grupos.

Antropología

Es el estudio de las sociedades para aprender acerca de los seres humanos y sus actividades, el trabajo de los Antropólogos en la cultura y ambiente, por ejemplo, nos ha ayudado a entender las diferencias en valores fundamentales, actitudes y comportamiento entre la gente de diferentes países y dentro de diferentes organizaciones. Mucho del conocimiento actual sobre la cultura y los ambientes organizacionales, así como sobre las diferencias entre las culturas de las naciones, es resultado del trabajo de los Antropólogos o investigaciones que han usado las metodologías de aquellos.

Ciencia política

Aunque frecuentemente se han pasado por alto, las contribuciones de los científicos de la política, son significativas para el entendimiento del comportamiento en las organizaciones. La Ciencia Política estudia el comportamiento de los individuos y grupos dentro de un ambiente político. Entre los temas específicos de su interés, se incluyen la estructura del conflicto, la distribución del poder y cómo la gente manipula el poder en su propio beneficio. Dentro del estudio del comportamiento organizacional consideraremos variables dependientes e independientes.

Fundamentos del Comportamiento Individual:

Características Biográficas

Edad.- se dice que las personas de mayor edad son menos productivas y no es así ya que a diferencia de los jóvenes estos poseen experiencia y difícilmente son remplazados. También se dice que entre más viejo se vuelve una persona menor son las ganas de perder su empleo por las faltas de oportunidades que tienen. Sin embargo una persona de mayor edad puede ser parte del ausentismo debido a las enfermedades que puede contraer.

Género.- lo primero que debemos tomar en cuenta es que entre hombres y mujeres las diferencias son pocas en el desempeño del trabajo. En cuanto a los horarios de trabajo la mujer prefiere uno dónde le permita combinar sus actividades de trabajo, así también según estudios las mujeres tienen mayores índices de ausentismo debido a que se vive en una cultura dónde la mujer está ligada a situaciones de casa y familia:

Estado civil.- no hay pruebas acerca de que este factor influya mucho pero se cree que el hombre casado es más responsable, tiene pocas ausencias y están más satisfechos en su trabajo debido a que tienen una familia y necesitan velar sus intereses.

Antigüedad.- esta marca la situación de que la antigüedad dentro del trabajo marca la productividad de forma positiva entre más tiempo tiene en la empresa más se perfecciona en su trabajo. Además que se está más satisfecho con lo que se hace. Pero en lo que respecta a rotación no es tan bueno el panorama ya que a veces por no crear antigüedad se da por terminada las relaciones de la empresa con el trabajador.

Habilidades, este término se refiere a la capacidad de una persona para llevar a cabo diversas actividades, dónde cada una de las personas no son iguales por lo que se busca adecuar las habilidades las personas y encontrar la manera adecuada de usarlas.

Habilidades intelectuales.- son aquellas que utilizamos para realizar las actividades mentales, este se puede medir a través de test o pruebas para organizaciones, escuelas, dependencias gubernamentales, hay siete dimensiones: aptitud numérica, comprensión verbal, velocidad perceptiva, razonamiento inductivo, visualización espacial y memoria.

Habilidades físicas.- son requerimientos necesarios para hacer tareas que demandan fuerza, vigor, destreza, dónde la capacidad física es la que será identificada por la gerencia.

Personalidad.- se habla de la personalidad que es la forma en que la persona actúa con los demás y actúa ante su entorno. Esta se va formando a lo largo de la

vida de la persona y con base a varios factores; la herencia, factores que se dieron en el nacimiento como la estatura, peso, género, temperamento, físico; el ambiente, los primeros aprendizajes, la forma en que crecimos, la cultura que nos dieron, los grupos sociales que nos rodearon. Los atributos de la personalidad de mayor influencia en el CO.- se consideran aquí a estos llamados pronosticadores que se encontraron dentro de las organizaciones:

Locus de control o lugar de control.- hay personas que piensan que ellos son responsables de su estilo de forma de vida y su destino. De forma interna, controlan lo que les pasa o de forma externa, a través de fuerzas exteriores.

Maquiavelismo.- Toma el nombre por Maquiavelo quien escribió acerca de cómo ganar y usar el poder. Este tipo de personas cree que el fin justifica los medios, les gusta manipular más y ganar más por lo que no son fáciles de persuadir.

Autoestima.- es el grado en que se es aceptado por uno mismo, esta característica determina en muchas ocasiones el grado de éxito de las personas, todos aquellos que tengan una autoestima alta serán capaces de enfrentar retos fuera de sus miedo o condicionantes, además de que no serán tan susceptibles a las situaciones del exterior.

Auto monitoreo.- ser capaz de adaptar mi comportamiento a las situaciones que se presentan en la vida cotidiana de eso se trata este punto habla de las personas con alto auto monitoreo pueden mostrar diversas caras de sí mismos según como se requiera aunque algunas veces sean contradictorias pero serán considerados para ascensos dentro de la empresa o de otras organizaciones.

Toma de riesgos.- se refiere a que en los puestos de gerencia dentro de una empresa debe de buscarse aceptar las responsabilidades al tomar decisiones. Según estudios en el grado en que se adopten los riesgos depende en algunas ocasiones del puesto que se desempeña.

Las organizaciones se ven cada vez más expuestas a afrontar nuevos retos y desafíos, para lo cual deben inventar su propio proceso y seguir un camino natural y auténtico alejado de las “modas gerenciales” que tanta confusión ha creado.

Sin embargo, los valores son formas básicas de modos de conducta que afectan el comportamiento del empleado y también los debemos tomar en cuenta. Todas las

personas poseemos un sistema de valores con base a la jerarquía de importancia relativa que nosotros le damos. Los valores son objeto de estudio pues son la base para entender las actitudes y las motivaciones y porque influyen en nuestra percepción., todos los valores de cada persona tienen una fuente de dónde provienen que son la familia, los amigos, la escuela con los maestros, la cultura del país dónde se viva; pero los valores que regularmente mostramos son los que adquirimos en los primeros años de nuestra vida. Es así que los valores pueden clasificarse y así poder determinar de una forma lógica que tipo de comportamiento tendrá el empleado a partir de esta tipología. No quisiera dejar de lado que los valores forman parte de la personalidad lo que representa que este tipo de convicciones estarán presentes durante toda la vida del individuo y que estas manifiestan una visión de lo correcto e incorrecto desde el punto subjetivo de la persona. Reflejado en saber si es o no buena la pena capital, si es o no bueno tener poder y dinero. Disponible en:

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/corganizacional.htm>

CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado. Hall, R., (1996).

En el mundo de las empresas, a menudo nos encontramos con muchos conceptos que fueron creados para ayudarnos a entender mejor ciertos aspectos dentro de los negocios. Uno de estos conceptos y uno muy útil por cierto, por la información que nos arroja es el Clima Laboral.

Cuando se trata de meteorología, el clima se refiere al conjunto de características que son estables a lo largo del tiempo, en una región geográfica específica. Asimismo, el clima laboral se refiere a un conjunto de características estables a lo largo del tiempo, relativas a las relaciones interpersonales y a las relaciones entre las personas y la empresa. El “clima laboral” es el medio 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 de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Factores que influyen en el clima laboral

Liderazgo.- Este factor se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral, y por lo tanto, en la consecución de los objetivos de cada empresa. “Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” Chiavenato, I., (1993)

Dentro de la teoría administrativa existen muchos enfoques del liderazgo que se han ido formando a lo largo del tiempo. Desde los enfoques autocráticos en dónde el líder tiene todo el poder y toma todas las decisiones, hasta los enfoques más relajados en dónde el líder sólo supervisa el trabajo, sin preocuparse ni inmiscuirse demasiado en él. Ante esto, surge la pregunta: ¿cuál es el mejor tipo de liderazgo? Muchos expertos han llegado a pensar que en estos tiempos en dónde el cambio es lo único que permanece constante, lo mejor es contar con un liderazgo flexible y adaptable. Es decir, el líder deberá tener una amplia gama de actitudes ante las diferentes circunstancias; a veces se deberá ser fuerte, a veces comprensivo. Este es un tipo de liderazgo intuitivo que tiene como base el conocimiento del puesto del líder y de la organización misma. No debemos olvidar que la esencia misma del líder, es de aquella persona que conduce a un grupo de personas pretendiendo llevarlas a un fin exitoso. Liderar es a la vez servir, y servir es el arte supremo.

Relaciones.- Este factor se refiere al tipo de relaciones que se crean entre el personal. Lo ideal sería que la empresa o negocio, fuera un lugar en dónde cada empleado realizara las actividades que más disfruta hacer, y por lo cual obtiene una remuneración. Sin embargo, en muchas ocasiones, el personal no gusta de lo que hace, y se centra en los errores de los demás o inclusive en sus problemas personales. Es importante buscar que las relaciones entre el personal sean sanas,

pues esto afecta a su vez el ánimo de la empresa en general. Por lo tanto vigile las relaciones, y esté atento a disgustos y malentendidos entre el personal.

Reconocimiento.-Se define a la gestión de Talento Humano como la función por la cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, así como descubrir su potencial oculto, estimularlo, ofrecerle paquetes de compensación, que se hagan extensivos al bienestar de la familia y, sobretodo mantener una relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina. Chiavenato, I., (2001) define como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”. Asimismo debe considerarse que la motivación “no es un acto, un momento o una acción, es más bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso, reflejo de la personalidad del individuo” (Santos, 1993).

Remuneraciones.- En la actualidad, se ha notado que las empresas que tienen esquemas de remuneración estáticos son las que presentan mayor rotación entre su personal, pues al ganar siempre lo mismo se refuerza la actitud de que no importa el esfuerzo puesto en el trabajo, siempre se ganará lo mismo. En la actualidad muchas compañías están optando por esquemas de compensación dinámica en donde se premie de alguna forma el esfuerzo. Podría creerse que esto solo puede aplicarse a los departamentos de ventas, sin embargo puede ser aplicado a cualquier departamento o empresa, pues cada uno debe tener sus metas y objetivos y en base a esto se puede crear un esquema que fomente en los empleados el deseo por esforzarse más.

2.4 HIPÓTESIS

Incentivar las buenas relaciones personales dentro de la organización es vital porque en una empresa no sólo es un lugar de trabajo, sino también un espacio donde existen personas que vienen de distintas culturas, ideologías, costumbres, valores, paradigmas, etc. Personas con las que comparte muchas horas a lo largo de la jornada de trabajo, por tanto, se debe tener una actitud de apertura hacia los

demás. Salir por sí mismo para hacer el esfuerzo de poner en práctica las habilidades sociales y la simpatía. Algo que cuesta especialmente, a las personas tímidas o a aquellos que están pasando un mal momento personal. Sin embargo, la profesionalidad implica precisamente, tener la madurez de dejar en un segundo plano el sentimiento para trabajar de la mejor forma posible en equipo.

H1: Las relaciones interpersonales si inciden en el clima organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la Provincia de Tungurahua en la Ciudad de Ambato.

H0: Las relaciones interpersonales no inciden en el clima organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la Provincia de Tungurahua en la Ciudad de Ambato.

2.5 SEÑALAMIENTO DE LA VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable independiente (Causa): Las relaciones interpersonales.

Variable dependiente (Efecto): El clima organizacional.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

La presente investigación se enfoca en un paradigma cualitativo, pues, está dirigido principalmente a la parte social, al entorno en dónde la persona se desarrolla.

Además, porque busca la comprensión de los factores relacionados a las relaciones interpersonales con el efecto clima organizacional de una organización; es heurística ya que cada realidad es distinta con diferente perspectiva y énfasis contextualizado en un proceso que no puede ser determinado o explicado por las partes que los componen por sí solas.

Las bases del enfoque cualitativo permitirán que el análisis que se efectúan en la presente investigación, se lo desarrolle con conciencia y orientación que contribuya a comprender el problema que padece la El Grupo Corporativo Mary Carmen de Tungurahua literalmente con las relaciones personales.

3.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Campo:

El presente proyecto de investigación se tomó como la base la modalidad de investigación de campo debido que para determinar las relaciones interpersonales con respecto al clima laboral percibido por los colaboradores de la Corporación Mary Carmen, de la Provincia de Tungurahua, es necesario mantener un contacto directo con la realidad en el lugar de los hechos, es decir, en la empresa dónde se evalúa el problema.

Documental:

Para lograr ampliar y profundizar el nivel de conocimientos con respecto al tema de investigación también se utilizó la modalidad **Bibliográfica-Documental**, ya que para su ejecución se centrara en información ya existente basada en libros, revistas, tesis, lectura, bibliotecas, etc. con la finalidad de que la información esté

centrada en la comprensión y el realismo, permitiendo de esta manera que el investigador pueda conceptualizar las variables y categorías.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación con que se trabajó es de tipo exploratoria, descriptiva y correlacional, ya que permite medir el grado de relación que existe entre la variable independiente (Las relaciones Interpersonales) y la variable dependiente (Clima laboral).

3.3.1 Exploratoria: Facilita la obtención de información, principalmente con respecto a las opiniones y actitudes de los colaboradores con relación a la interacción social.

3.3.2 Descriptiva: el propósito de esta investigación es describir de que manera de manifiestan determinados fenómenos, utilizando la modalidad bibliográfica documental.

3.3.3 Correlacional: el objetivo de esta investigación es ayudar a medir el grado de incidencia entre las variables que se manipulan en la investigación y a realizar su respectivo análisis.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población en estudio de esta investigación abarca el universo total de la población, es decir, todos los colaboradores de la Corporación Mary Carmen. Identificando una población total de 26 colaboradores, quienes permitirán el estudio minucioso de las variables planteadas en la investigación.

POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Colaboradores	26	100%
Total	26	100%

Tabla 1: Población y muestra

Elaborado por: Alicia Sisa

Fuente: Datos investigativos

3.5 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Relaciones Interpersonales				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Interacción recíproca entre dos o más personas, en donde interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a sus entorno y compartirla con los demás, para lo que se requiere habilidades sociales y empatía que favorezca actitudes para relacionarse socialmente.	-Interacción social -Habilidades Sociales - Actitud social o cultura personal	-Comunicación efectiva -Valores humanos -Empatía	¿El ambiente laboral es agradable y animado? ¿Existe una buena comunicación dentro de la empresa? ¿Existen riñas constantes entre compañeros? ¿Existe una buena comunicación dentro de la empresa? ¿Existe confianza con sus compañeros de trabajo?	Observación Encuesta

Tabla 2: Operalización de las variables; **Fuente:** datos investigativos; **Elaborado por:** Alicia Sisa

VARIABLE DEPENDIENTE: Clima Organizacional				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> -Condiciones Ambientales -Relación laboral - Comportamiento laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción laboral Condiciones físicas Motivación laboral -Actitud del colaborador Compañerismo Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Estoy satisfecho por la forma en la que me trata mi jefe? ¿El ambiente laboral es agradable y animado? ¿La empresa brinda un espacio para fomentar integración entre los colaboradores? ¿Me agrada mi trabajo y soy feliz con él? ¿Sus jefes promueven integración con el grupo de trabajo? 	<ul style="list-style-type: none"> Observación Encuesta

Tabla 3: Operalización de las variables; **Fuente:** datos investigativos; **Elaborado por:** Alicia Sisa

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información primero se obtuvo a través de la técnica de observación y se recopiló por medio de encuestas y entrevistas realizadas directamente a los colaboradores que laboran en la Corporación Mary Carmen. Se explicó los objetivos de la investigación, la justificación y las ventajas que se obtendrá del estudio, posteriormente se realizó la entrevista y aplicación de las encuestas seleccionadas para medir los resultados que serán analizados en el software especializado que ayude en el logro de los objetivos de la investigación.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Por qué?	Es necesario dar una solución a los problemas que se presentan dentro de la Organización
¿A qué personas?	Al personal de la corporación Mary Carmen de Ambato.
¿Sobre qué aspectos?	Las relaciones interpersonales y su incidencia en el clima organizacional.
¿Cuándo?	Enero 2013 a junio 2013
¿Lugar de recolección?	Instalaciones de la organización
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnica de recolección se utilizó?	Encuesta para todo el personal de la Corporación
¿Con que?	Material para la encuesta previamente realizado
¿En qué situación?	Situación favorable

Tabla 4: Preguntas; **Elaborado por:** Alicia Sisa; **Fuente:** Datos investigativos

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS

Una vez recolectada la información mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen de la ciudad de Ambato se procedió a la revisión y codificación de la misma para organizarla y facilitar el proceso de tabulación. Se procedió a la categorización con la finalidad de que cada pregunta tenga los grupos y clases necesarias para su respuesta y de esta manera facilitar la tabulación de la información.

La tabulación se la realizó de forma manual ya que es un número reducido de datos, para poder hacer el análisis y la interpretación de resultados de los datos que se obtuvo se usó el programa de presentación de datos MICROSOFT EXCEL con el fin de interpretar con mayor claridad la investigación.

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En éste capítulo nos presenta de manera escrita y gráfica los resultados que se obtuvieron en el proceso de la investigación, los mismos que a continuación detallan la manera de como las variables se presentan en altos índices que se ven reflejado en las relaciones interpersonales del Grupo Corporativo Mary Carmen de la ciudad de Ambato. La información que se establece es: la pregunta, la tabulación de los datos y el análisis e interpretación de las respuestas obtenidas de cada pregunta.

4.1 Análisis de datos e interpretación de resultados

1.- ¿El ambiente laboral es agradable y animado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	5	19
NO	21	81
TOTAL	26	100,00

Tabla 5: Pregunta 1 Las relaciones Interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

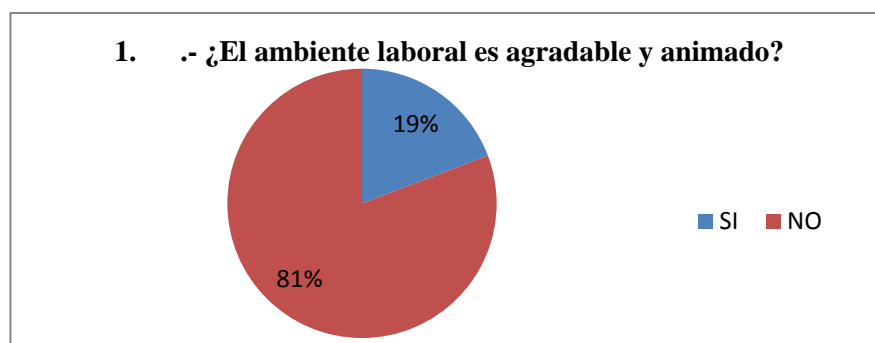


Gráfico 5: Pregunta 1 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis

En el gráfico se puede observar que el 81% de los colaboradores dicen que el ambiente laboral no es agradable y animado, mientras que el 19% afirman la pregunta.

Interpretación

Según los resultados obtenidos 21 colaboradores de un total de 26 encuestados mencionan que ambiente laboral no es agradable ni animado en la empresa y solo 5 colaboradores afirman que existe un ambiente agradable y animado. Por lo tanto se concluye que el ambiente laboral que se está manteniendo no es el mejor ni el más adecuado para que los colaboradores se relacionen adecuadamente y trabajen motivados.

2.- ¿Es satisfactoria la relación laboral que mantiene con sus compañeros?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	9	35
NO	17	65
TOTAL	26	100,00

Tabla 6: Pregunta 2 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

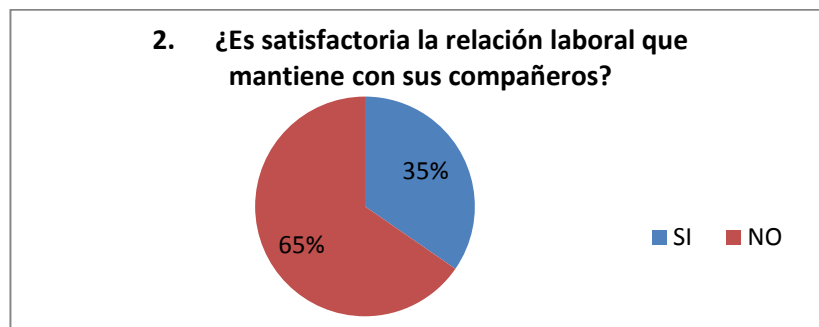


Gráfico 6: Pregunta 2 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis

El Gráfico podemos observar que el 65% de la población no está satisfecha con las relaciones laborales que mantienen en la empresa y solo el 35% dice estar satisfecho.

Interpretación

Los colaboradores no se encuentran satisfechos con la relación laboral que actualmente existe en la empresa, por tal motivo existe un clima desfavorable el cual va a afectar en mayoría a toda la empresa y por ende el personal no podrá trabajar en equipo.

3.- ¿Le agrada la forma de relacionarse con los directivos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	6	23
NO	20	77
TOTAL	26	100,00

Tabla 7: Pregunta3 relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

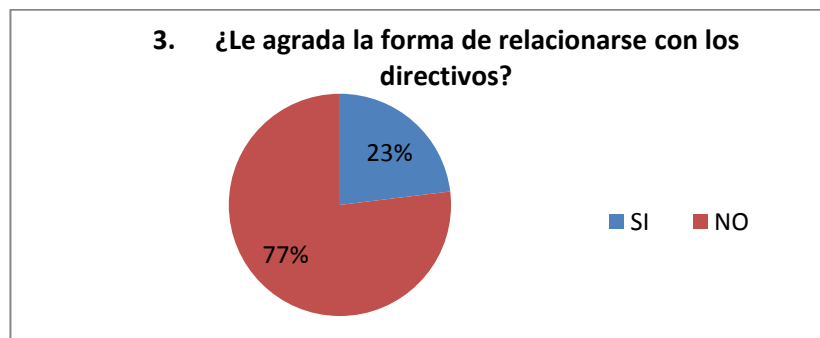


Gráfico 7: Pregunta 3 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis

Según el Gráfico expone que del 100% de la población investigada el 77% dice que no le gusta la forma de relacionarse con los directivos, mientras que el 23% asegura gustarles.

Interpretación

Los colaboradores no se encuentran gustosos de relacionarse con sus directivos, esto puede causar desmotivación, inestabilidad emocional y por ende rotación continua de personal, que perjudica directamente a la inestabilidad del colaborador y por su puesto al de la empresa

4. ¿Existe una buena comunicación dentro de la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	9	35
NO	17	65
TOTAL	26	100,00

Tabla 8: Pregunta 4 relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

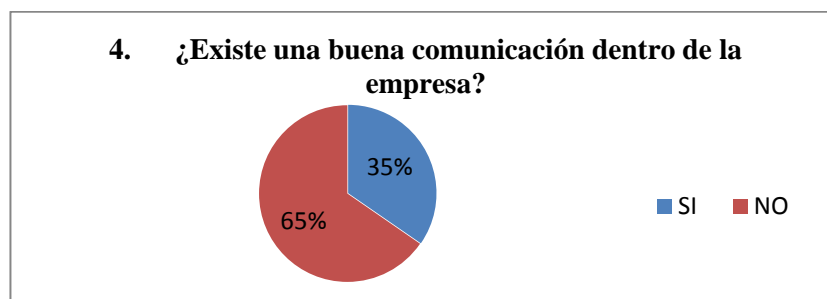


Gráfico 8: Pregunta 4 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis

El 65% de los colaboradores manifiestan que no existe una buena comunicación dentro de la empresa, mientras que el 35% dice que si existe una buena comunicación.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede identificar que los colaboradores no perciben una buena comunicación dentro de la empresa afectando de esta manera al comportamiento de del grupo social que labora en la misma y a la vez provocando un desagradable clima laboral.

5. ¿Existe trabajo en equipo entre compañeros?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	5	19
NO	21	81
TOTAL	26	100,00

Tabla 9: Pregunta 5 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

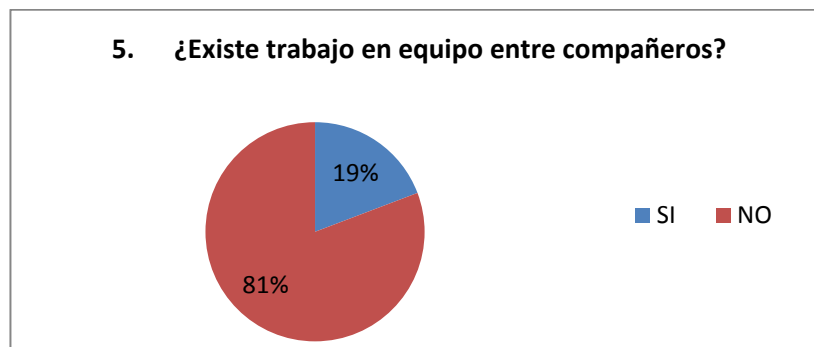


Gráfico 9: Pregunta 5 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis

El 81% de los colaboradores manifiesta que no existe trabajo en equipo entre colaboradores de la empresa investigada, mientras que el 19% manifiesta que si existe trabajo en equipo.

Interpretación

Los colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen de la Ciudad de Ambato no aplican el trabajo en equipo el cual está afectando a que exista un clima desfavorable en las diferentes áreas si no se utiliza este tipo de técnica de trabajo la empresa se vería afectado en cuanto a la deserción de colaboradores o un desempeño bajo.

6. ¿Existen riñas constantes entre compañeros?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	17	65
NO	9	35
TOTAL	26	100,00

Tabla 10: Pregunta 6 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

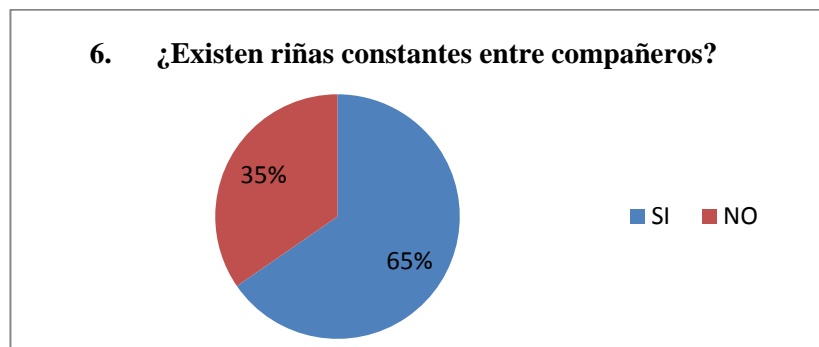


Gráfico 10: Pregunta 6 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis

El 65% de los colaboradores afirman que existe riñas constantes entre colaboradores de la empresa, y tan solo el 35% dicen que no existe riñas contantes.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la empresa se determina que existen riñas constantes que están afectando y deteriorando más las relaciones interpersonales y por lo mismo no permite que se desarrolle un buen trabajo en equipo.

7.- ¿En más de dos ocasiones he participado de los conflictos con mis compañeros?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	18	69
NO	8	31
TOTAL	26	100,00

Tabla 11: Pregunta 7 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

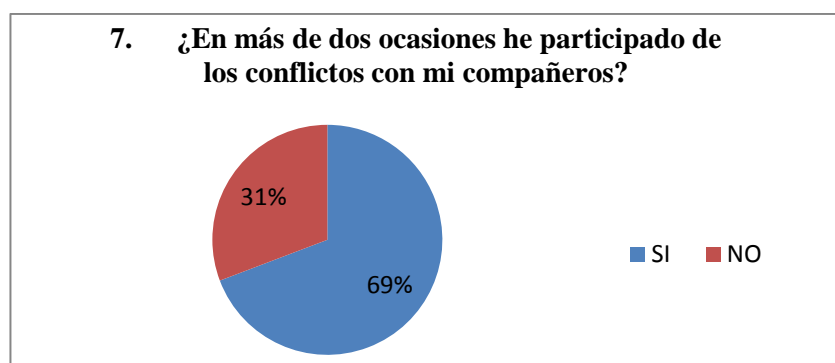


Gráfico 11: Pregunta 7 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis

En la Gráfico nos indica que el 69% de los colaboradores afirman haber sido parte de algún conflicto al menos por dos ocasiones, mientras que el 31% dice no haber participado de conflictos.

Interpretación

A través de los resultados obtenidos se puede notar que la mayor parte de los colaboradores de la empresa investigada son conflictivos o a su vez han sido víctimas de un conflicto, lo mismo que afecta directamente al clima laboral de la empresa y a sí mismo al bienestar de cada uno de los colaboradores.

8. ¿Sus jefes promueven integración con el grupo de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	5	19
NO	21	81
TOTAL	26	100,00

Tabla 12: Pregunta 8 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

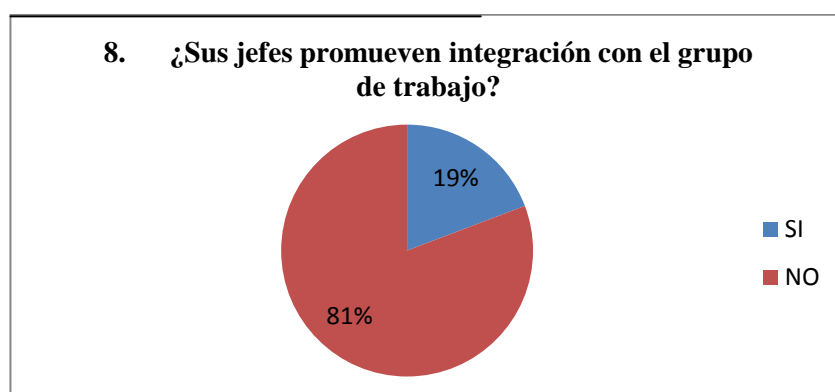


Gráfico 12: Pregunta 8 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis

Que el 81% de los investigados dicen que los jefes no promueven integración entre compañeros de trabajo y tan solo el 19% afirman que si se promueve la integración.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, los colaboradores no se encuentran altamente integrados con el equipo de trabajo lo mismo que ocasionaría que no exista trabajo en equipo, tampoco una buena comunicación y por lo mismo llevaría a que la empresa este enfrentando un mal clima laboral.

9. ¿Existe confianza con sus compañeros de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	38
NO	16	62
TOTAL	26	100,00

Tabla 13: Pregunta 9 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

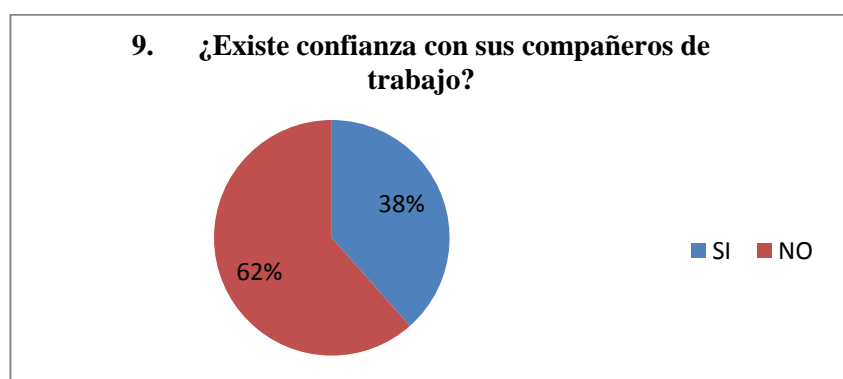


Gráfico 13: Pregunta 9 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis

Según el Gráfico estadístico el 62% de la población cuestionada menciona que no existe confianza para con sus compañeros de trabajo, mientras que el 38% de los encuestados dicen si tener confianza con los compañeros de trabajo.

Interpretación

De acuerdo a los resultados que manifiestan los colaboradores la mayoría de ellos no tienen confianza con sus compañeros, lo que significa que tampoco existe compañerismo ni colaboración durante la labor diaria y de acuerdo a este resultado esto afecta al buen desarrollo interpersonal y por lo mismo al clima organizacional.

10. ¿Le agrada compartir momentos de distracción con sus compañeros de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	8	31
NO	18	69
TOTAL	26	100,00

Tabla 14: Pregunta 10 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

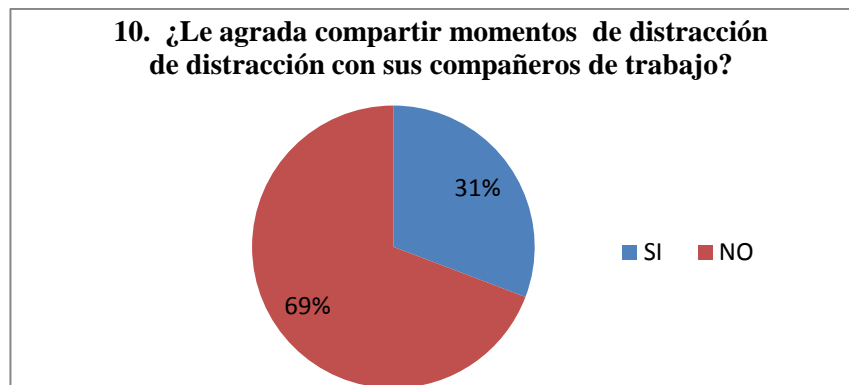


Gráfico 14: Pregunta 10 Las relaciones interpersonales

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis:

Según el resultado del Gráfico el 69% de los colaboradores menciona que no les agrada compartir momentos de integración con sus compañeros, mientras que el 31% de ellos afirman si gustarles compartir con sus compañeros de trabajo.

Interpretación

Los colaboradores no se encuentran motivados para crear ambiente de integración entre compañeros de trabajo esto significa que no existe comunicación, trabajo en equipo y por ende se puede mencionar de carecen de buenas relaciones interpersonales lo cual de muy importante para crear un buen clima laboral.

CON RELACIÓN AL CLIMA LABORAL

1.- ¿Las condiciones ambientales del área donde trabaja las considera agradables?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	38
NO	16	62
TOTAL	26	100,00

Tabla 10: Pregunta 1 El clima Laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

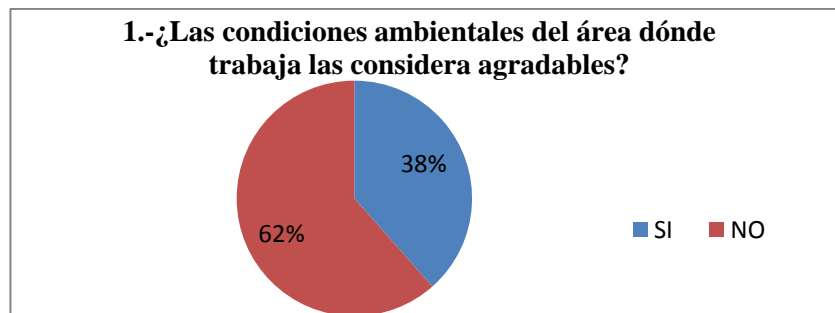


Gráfico 15: Pregunta 1 del Clima laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis

Según el Gráfico el 62% de la población investigada dicen que las condiciones ambientales dónde laboran no son agradable y el 38% de ellos mencionan que si son agradables.

Interpretación:

Las condiciones ambientales de una empresa es una de los aspectos importantes y que más tiene que ver con la estabilidad de un colaborador porque de ella depende que el colaborador se sienta bien o mal dentro de su área de trabajo, por ejemplo buena iluminación, ventilación, sillas cómodas etc. Según la investigación el Grupo Corporativo Mary Carmen no proporciona unas buenas condiciones ambientales, lo mismo que ocasionaría excesiva rotación de personal, enfermedades profesionales.

2.- ¿Las condiciones de iluminación y limpieza son buenas en el lugar donde trabaja?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	24	92
NO	2	8
TOTAL	26	100,00

Tabla 11: Pregunta 2 El clima Laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

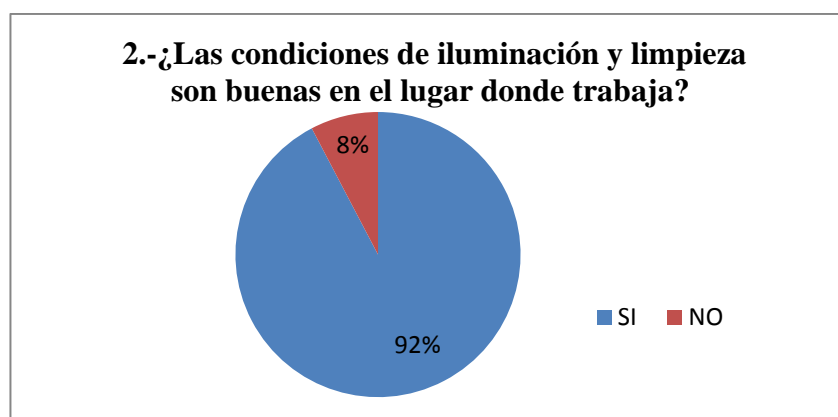


Gráfico 16: Pregunta 2 del Clima laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis:

Según el gráfico el 92% de la población dice que las condiciones de iluminación y limpieza son buenas en el lugar de trabajo y tan solo el 8% de ellas dicen que son malas.

Interpretación:

Los colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen si gozan de una buena iluminación y limpieza en el en cada uno de los almacenes. Lo cual es correcto ya que es una empresa que aparte de vender vestimenta vende imagen.

3.- ¿En su área de trabajo goza de algún tipo de música?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	23	88
NO	3	12
TOTAL	26	100,00

Tabla 12: Pregunta 3 El clima Laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

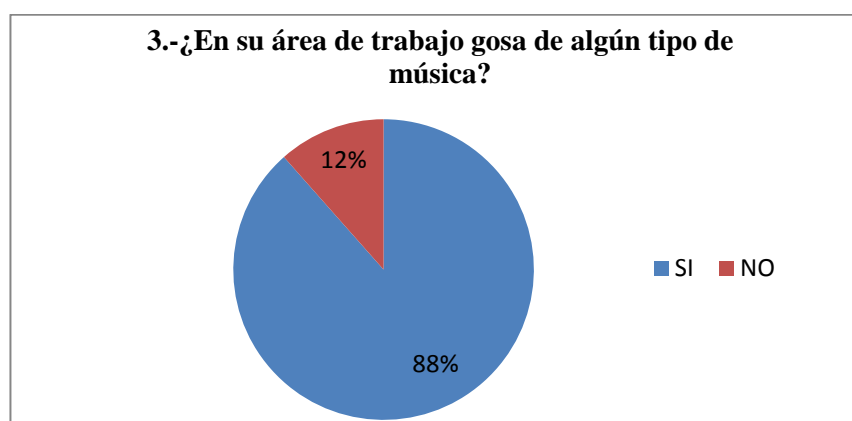


Gráfico 17: Pregunta 3 del Clima laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis:

El 88% de los colaboradores dicen que sí gozan de música en el área de trabajo en el cual se desempeñan y solo el 12% del personal dicen no gozar de ningún tipo de música en su lugar de trabajo.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos se puede decir que no todos los colaboradores de la empresa gozan de algún tipo de música, sabiendo que este es un aspecto muy importante para que el colaborador se sienta bien y se puedan relajar y trabajar cómodamente.

4.- ¿Existe suficiente interés de la empresa por el bienestar físico y emocional de los colaboradores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	5	19
NO	21	81
TOTAL	26	100,00

Tabla 13: Pregunta 4 El clima Laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

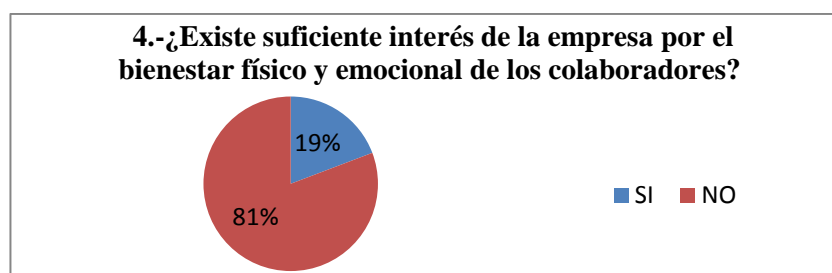


Gráfico 18: Pregunta 4 del Clima laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis:

El 81% del personal investigado dicen que no existe el suficiente interés de la empresa por el bienestar físico y emocional de los colaboradores y el 19 % de ellos mencionan que están de acuerdo con lo cuestionado.

Interpretación:

Según los resultados 21 personas de la totalidad de 26 dicen que no existe el suficiente interés de la empresa por el bienestar físico y emocional de los colaboradores. Y solo 5 personas dicen que la empresa si se preocupa por si bienestar físico y emocional. Esto significa que la empresa solamente se preocupa en que el colaborador trabaje y cumpla los objetivos empresariales, mas no le interesa la parte emocional de su colaborador, es decir saber si se encuentra motivado haciendo lo que hace, y si se siente feliz siendo parte de la empresa.

5.- ¿Su empresa organiza concursos para motivar y mejorar el desempeño de los trabajadores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	5	19
NO	21	81
TOTAL	26	100,00

Tabla 14: Pregunta 5 El clima Laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

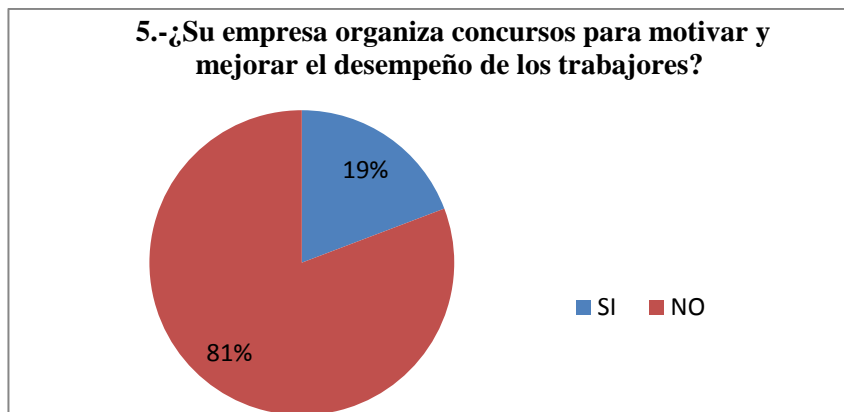


Gráfico 19: Pregunta 5 del Clima laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis:

Según el gráfico el 81% de los encuestados dicen que la empresa no organiza concursos para motivar ni mejorar el desempeño del colaborador, mientras que el 19% de encuestados dicen que si lo hacen.

Interpretación:

Según los resultados de la investigación los colaboradores de la empresa Mary Carmen trabajan sin tener ningún tipo de motivación ni incentivo alguno. Está claro que si esta empresa utilizaría algún tipo de motivación los resultados empresariales serian mejores.

6.- ¿La empresa premia o felicita los eficientes resultados de su trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	12
NO	23	88
TOTAL	26	100,00

Tabla 15: Pregunta 6 El clima Laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa



Gráfico 20: Pregunta 6 del Clima laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis:

Según el gráfico el 86% de la población investigada menciona que la empresa no premia ni felicita los resultados del trabajo de sus colaboradores y tan solo el 12% de ellos dicen que la empresa si felicita y premia su trabajo.

Interpretación:

Los colaboradores no se sienten motivados, ya que no la única recompensa que ellos perciben de parte de la empresa es el sueldo al que están siendo remunerados. Es decir que los trabajadores trabajan por compromiso a su puesto de trabajo más no porque se encuentran motivados.

7.- ¿Ha presentado usted alguna queja a la gerencia y esta no le han dado solución?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	16	62
NO	10	38
TOTAL	26	100,00

Tabla 16: Pregunta 7 El clima Laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

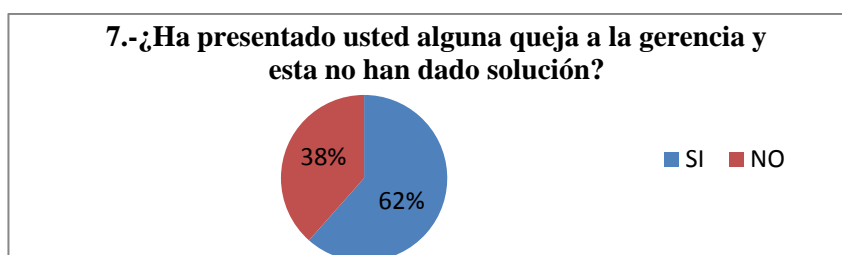


Gráfico 21: Pregunta 7 del Clima laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis:

Según el Gráfico el 62% de los encuestados dicen alguna vez haber presentado una queja en la gerencia y esta no ha sido solucionada, mientras que el 38% de los encuestados dicen haber tenido respuesta a la queja que han presentado.

Interpretación:

De acuerdo al resultado que la investigación, se puede decir que la mayor parte de los colaboradores afirman que en más de dos ocasiones presentaron quejas en la gerencia, las mismas que no han obtenido ninguna respuesta ni solución. Entonces se puede asumir que la empresa no hace ningún intento en solucionar problemas laborales tratándose del bienestar del colaborador, ya que solamente 10 de 26 colaboradores dicen no haber presentado quejas en gerencia, sin tomar en cuenta que algunas de estas personas no lo hicieron por temor.

8.- ¿La empresa brinda un espacio para fomentar integración entre los colaboradores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	6	23
NO	20	77
TOTAL	26	100,00

Tabla 17: Pregunta 8 El clima Laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

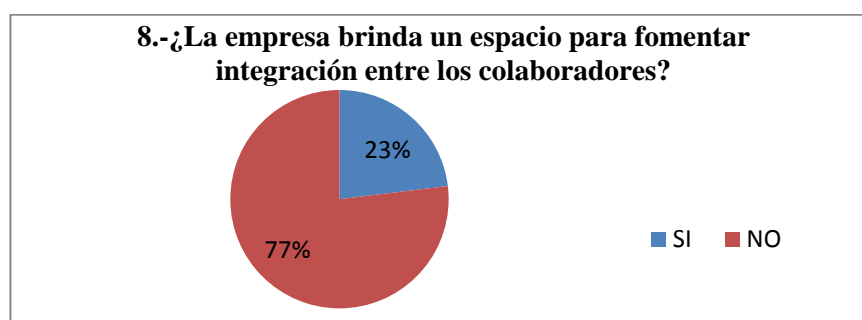


Gráfico 22: Pregunta 8 del Clima laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis:

Según el Gráfico el 77% de los encuestados dicen que la empresa no brinda espacio para fomentar integración entre los colaboradores, mientras que tan solo el 23% de ellos afirman lo cuestionado.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados la mayoría de ellos mencionan que la empresa no fomenta o no da apertura para promover integración entre el grupo de trabajo y tan solo 6 personas dicen que la empresa si brinda espacio para fomentar integración. Entonces se concluye que a la empresa no le interesa si existe o no integración, trabajo en equipo, comunicación y compañerismo entre los colaboradores. Es por tal causa que en la empresa se deterioran las relaciones interpersonales la cual va incidiendo en el clima laboral de la empresa.

9.- ¿Estoy satisfecho por la forma en la que me trata mi jefe?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	8	31
NO	18	69
TOTAL	26	100,00

Tabla 18: Pregunta 9 El clima Laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

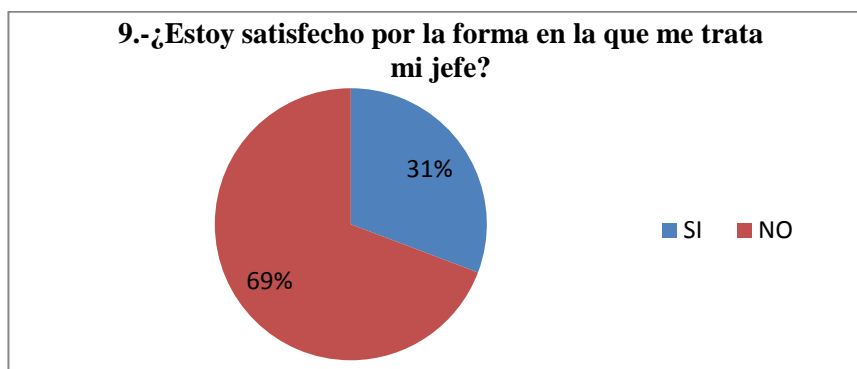


Gráfico 23: Pregunta 9 del Clima laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis:

Según el Gráfico el 69% dice que no están satisfechos por la forma que les trata su jefe, mientras que el 31% dicen estar satisfechos con la forma del trato del jefe.

Interpretación:

De acuerdo al estudio realizado la gran mayoría del personal investigando no se encuentra conforme o satisfecho con la forma de tratar o dirigirse por parte del jefe hacia ellos, pero una minoría del personal mencionan que el trato con el que se dirige el jefe es bueno es decir están satisfechos. Pues hay que tener en cuenta que la forma en la que nos dirigimos al resto es muy importante porque estamos demostrando el respeto que nos merecemos y por lo tanto el mismo respeto se

merecen el reto de personas. En el aspecto laboral es respeto fundamenta las relaciones interpersonales y está en el clima laboral.

10. ¿Me agrada mi trabajo y soy feliz con él?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	9	35
NO	17	65
TOTAL	26	100,00

Tabla 19: Pregunta 10 El clima Laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa



Gráfico 24: Pregunta 10 del Clima laboral

Fuente: Encuesta a Colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen

Elaborado por: Alicia Sisa

Análisis:

Según el gráfico el 65% de los encuestados dicen que no les agrada el trabajo y no son feliz con en él, mientras que el 35% de ellos mencionan que si les agrada y se sienten felices con su trabajo.

Interpretación:

De acuerdo a los datos que arroja la investigación la mayoría del personal investigado es decir 17 de un total de 26 encuestados exponen que no les agrada el trabajo que hacen y que no se sienten felices en la empresa, esto significa que la

mayor parte de ellos están trabajando por compromiso con su trabajo o tal vez simplemente por necesidad. Tan solo 9 personas de 26 dicen si gustarles y sentirse feliz en el trabajo. Es decir que ni la mitad de todo el personal se siente identificado con la empresa.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Comprobación de la hipótesis por prueba de la T DE STUDENT

4.2.1 Planteamiento De La Hipótesis

Ho Las relaciones interpersonales NO incide en el Clima laboral del Grupo Corporativo Mary Carmen en la ciudad de Ambato.

H1 Las relaciones interpersonales SI incide en el Clima laboral del Grupo Corporativo Mary Carmen en la ciudad de Ambato.

4.2.2 Selección Del Nivel De Significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizara el nivel alfa= 0.05

4.2.3 Descripción De La Población

MUESTRA	NÚMERO	PORCENTAJE
Colaboradores	26	100%

Tabla 20: Población y Muestra

Elaborado por: Alicia Sisa

4.2.4 Especificación Del Modelo Estadístico

Se trabajó en la T de Student puesto que para las respuestas se utilizó dos alternativas que nos ayudó a identificar concretamente la incidencia de la VI sobre la VD. teniendo así un cuadro modelo con el número de pregunta y el número de respuestas sobre cada una de las alternativas.

N° DE PREGUNTA	SI	NO
1	5	21
2	9	17
3	6	20
4	9	17
5	5	21
6	17	9
7	18	8
8	5	21
9	10	16
10	8	18
11	10	16
12	24	2
13	23	3
14	5	21
15	5	21
16	3	23
17	16	10
18	6	20
19	8	18
20	9	17

Tabla 21: Población y Muestra

Elaborado por: Alicia Sisa **Fuente:** datos investigativos

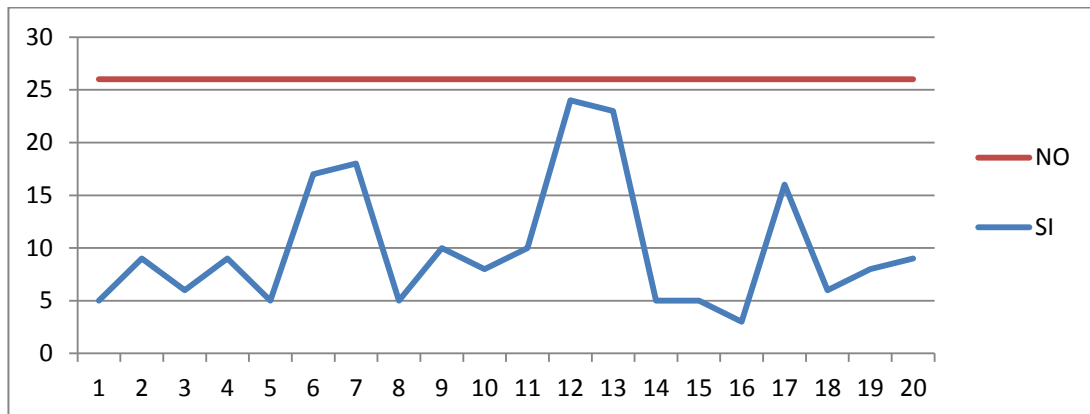


Gráfico 25: Varianza

Elaborado por: Alicia Sisa

Fuente: datos investigativos

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas		
	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Media	10,05	15,95
Varianza	38,47105263	38,47105263
Observaciones	20	20
Coefficiente de correlación de Pesaron	-1	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	19	
Estadístico t	-2,127012191	
P(T<=t) una cola	0,023370	
Valor crítico de t (una cola)	1,729132792	
P(T<=t) dos colas	0,046739255	
Valor crítico de t (dos colas)	2,09302405	

Tabla 22: Resultados de significación

Elaborado por: Alicia Sisa

Fuente: aplicación de T de Student

DECISIÓN:

Como se puede observar $P(T \leq t)$ una cola es = 0,023370 es el nivel de significancia, de la misma manera en la media si existe diferencia significativa. Por tanto se acepta la hipótesis alterna.

H1 Las relaciones interpersonales **SI** incide en el Clima laboral del Grupo Corporativo Mary Carmen en la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Con base en la información obtenida de los instrumentos aplicados a los colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen durante el desarrollo de la investigación, en función del análisis y los objetivos de estudio, se establecieron las siguientes conclusiones:

- Los planteamientos y los análisis permitieron deducir que el nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporativo Mary Carmen es bajo y deficiente, por lo cual actualmente existe inconformidad por parte de los colaboradores en cuanto a la primera y segunda variable.
- A través de los resultados se concluye que el bajo nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporativo Mary Carmen muestra un alto porcentaje de incidencia sobre el clima organizacional, el mismo que está afectando directamente al bienestar de la empresa.
- En cuanto al clima laboral del Grupo Corporativo Mary Carmen se deduce que se encuentra afectado a causa de las malas relaciones interpersonales de los colaboradores y directivos de la empresa provocadas a causa de: falta una comunicación efectiva, falta de reconocimiento de logros, poco compañerismo, escaso trabajo en equipo, desmotivación laboral.
- También que el sistema de comunicación que se aplica actualmente en la Corporación es bastante formal lo que impide fortalecer los lazos de confianza entre directivos y trabajadores, por tal motivo el estilo de comunicación no es el mejor.
- La empresa no cuenta actualmente con un plan estratégico de gestión de talento humano que vele por el bienestar de los colaboradores y al mismo tiempo por las metas empresariales, por lo cual es necesario estructurar un

programa que ayude a mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa y propiciar un ambiente de trabajo saludable.

5.2 RECOMENDACIONES

- Debemos enfatizar que las relaciones interpersonales afectan de una forma notable al clima laboral, es por ello que es imprescindible tomar conciencia de lo que está pasando dentro de la empresa y se debe comprender que no solo el salario justo es importante para los colaboradores, sino que debemos sensibilizar a la parte humana de la empresa para que se incentive a promover un buen trato social, el reconocimiento de logros alcanzados, trabajo en equipo, motivación personal y promover espacios recreativos que se constituyen en aspectos importantes que proporcionarían buenas relaciones interpersonales y con ello elevar el nivel de relaciones interpersonales, pero para alcanzar lo mencionado se recomienda aplicar el estilo de liderazgo positivo para fomentar la mayor integración y participación entre los trabajadores y a su vez afianzar las relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores.
- Elaborar un programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales que contribuya y facilite la administración del recurso humano corporación, basándose en áreas claves tales como: reconocimiento de logros, trabajo en equipo, comunicación y motivación laboral, con el fin de intervenir en cada uno de los colaboradores quienes constituyen el recurso humano y el motor de la empresa.
- Formar equipos de trabajo y delegar cumplimientos de metas mensuales con la finalidad de crear mayor sentido de comunicación, compañerismo, trabajo en equipo y liderazgo participativo entre los integrantes, puesto que con esta estrategia se logrará promover y mejorar las relaciones interpersonales y por lo tanto un buen clima laboral sin descuidar el cumplimiento de metas.
- Cultivar un cambio de actitud en los directivos, con el propósito de cambiar las percepciones negativas de los trabajadores hacia sus jefes y

convertirlas en una fortaleza para la organización que incida de manera positiva en el comportamiento de los colaboradores y a su vez en el desempeño laboral de ellos.

- Implementar estrategias que fomenten las relaciones humanas y a la vez ayuden a manejar las diferencias personales o laborales del personal, puesto que estas dificultan e impiden el alcance de un clima laboral agradable y perjudica el cumplimiento de los objetivos.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título de la Propuesta: Programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales del Grupo Corporativo Mary Carmen en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato.

Datos de Identificación:

Empresa: Grupo Corporativo Mary Carmen

Tipo de Empresa: Privada

A que se dedica: Venta de ropa

Dirección: Cantón Ambato, calles Sucre y Mera

Número de Empleados: 26

Secciones: todo el personal

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El Grupo Corporativo Mary Carmen no presenta antecedentes de haber aplicado un programa de mejoramiento acerca de las relaciones Interpersonales.

Puesto que el plan de mejoramiento de las relaciones Interpersonales es un escrito que contiene una serie de instrucciones, que sirven de guía para encaminar una serie de actividades enfocadas a mejorar las relaciones interpersonales y el Clima laboral de la empresa Mary Carmen, y por lo mismo, optimizar el desempeño laboral de los trabajadores, logrando así que tanto los objetivos empresariales como los objetivo personales de los colaboradores lleguen a cumplirse de la mejor manera.

Según a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

Las relaciones interpersonales en el grupo Corporativo Mary Carmen son deficientes a causa de un bajo nivel de comunicación.

El clima laboral del Grupo Corporativo Mary Carmen se encuentra afectado a causa de las malas relaciones interpersonales de los colaboradores y directivos.

La empresa no cuenta actualmente con un plan estratégico para el personal con el fin de mejorar las relaciones interpersonales.

El sistema de comunicación que se aplica actualmente en la empresa es bastante formal lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La propuesta es de vital importancia y se justifica por la evidente necesidad de los colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen, es necesario recalcar que una serie de aspectos dinámicos tienen repercusión directa en el clima laboral de la Empresa.

Debido a que en ella se plantea estrategias que nos ayuda a buscar mejorar las relaciones interpersonales de la empresa en los actuales momentos, lograr un mejor nivel de comunicación, respeto, compañerismo, trabajo en equipo y solidaridad entre todo el personal, lo cual se pretende lograr mediante un programa de capacitación de relaciones humanas. También es necesario buscar un liderazgo que sea flexible ante múltiples situaciones laborales que se pueda presentar y que ofrezca un trato amable, impulsando como cabeza el respeto entre compañeros y la valoración del trabajo en equipo.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Presentar un Programa de mejoramiento las relaciones interpersonales del Grupo Corporativo Mary Carmen con el fin de elevar el nivel de relaciones interpersonales de la empresa y a la vez obtener un clima laboral sea efectivo y contribuya al buen funcionamiento de la empresa.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Diseñar el Programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales para mejorar el Clima laboral de los trabajadores del Grupo Corporativo Mary Carmen de la ciudad de Ambato.
- Aplicar el Programa de mejoramiento de las Relaciones Interpersonales para elevar la interacción social y mejorar el Clima laboral.

- Crear un instrumento de evaluación para el Programa de mejoramiento de las Relaciones Interpersonales para mejorar el Clima laboral de los trabajadores del Grupo Corporativo Mary Carmen de la ciudad de Ambato.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

El presente trabajo de investigación se pudo desarrollar de manera eficiente gracias al apoyo del Grupo Corporativo Mary Carmen de la Ciudad de Ambato misma que ha facilitado la información necesaria para el desarrollo de la propuesta y para la aplicación de la misma. Por lo tanto, podemos afirmar que el presente proyecto de investigación es factible ya que cobra vital importancia y relevancia, al contar con los recursos necesarios, como tiempo, dedicación, facilidad de información y un presupuesto considerable para ejecutar su correcta aplicación, el mismo que permitirá alcanzar mejores resultados un adecuado clima laboral y por lo mismo un mejor desempeño laboral.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO

Antes de arrancar con la fundamentación del plan de mejoramiento de la Relaciones Interpersonales, considero oportuno hacer mención a las siguientes teorías que nos ayuda a enfocar de mejor manera la propuesta para la presente investigación: la **Teoría del factor dual de Frederick Herzberg (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1967)**. Sus investigaciones se centran en el ámbito laboral. A través de encuestas observo que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc. En cambio cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc. De este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan, por eso divide los factores en:

Factores Higiénicos o factores extrínsecos: Son factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se

traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción. Al estar relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas y algunos de ellos son:

Factores económicos: Sueldos, salarios, prestaciones.

Condiciones físicas del trabajo: Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro.

Seguridad: Privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la organización.

Factores Sociales: Oportunidades para relacionarse con los demás compañeros.

Status: Títulos de los puestos, oficinas propias, privilegios.

Factores motivadores o factores intrínsecos

están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de “desmotivación” que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Hacen referencia al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados y algunos de ellos son:

Tareas estimulantes: Posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.

Sentimiento de autorrealización: Certeza de contribuir en la realización de algo de valor.

Reconocimiento de una labor bien hecha: La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.

Logro o cumplimiento: La oportunidad de realizar cosas interesantes.

Mayor responsabilidad: El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control del mismo

De acuerdo con Herzberg, los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo. Por lo tanto, los administradores que buscan eliminar factores que creen el descontento en el trabajo pueden traer armonía pero no necesariamente motivación. Estos administradores sólo apaciguan su fuerza laboral en lugar de motivarla. Debido a que no motivan a los empleados, los factores que eliminan el descontento en el trabajo fueron caracterizados por Herzberg como Factores de Higiene (factores que eliminan la insatisfacción). Cuando estos factores son adecuados, las personas no estarán descontentas; sin embargo, tampoco estarán satisfechas. Para motivar a las personas en su puesto, Herzberg sugirió poner énfasis en los motivadores (factores que aumentan la satisfacción por el trabajo), los factores que incrementarán la satisfacción en el trabajo.

Para Herzberg satisfacción e insatisfacción son dos dimensiones diferentes, y no los polos opuestos de una misma cosa. Hay que subrayar que el énfasis de Herzberg está en modificar el contenido mismo de las tareas, como fuente de la satisfacción laboral. En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que: “La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son los factores motivacionales o de satisfacción.”

La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción.

Para Herzberg, la estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que él denomina “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo” (Job enrichment), el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales.

El enriquecimiento de tareas puede hacerse vertical (eliminación de tareas más simples y elementales, y adición de tareas más complejas) u horizontalmente (eliminación de tareas relacionadas con ciertas actividades y adición de otras tareas diferentes, pero en el mismo nivel de dificultad).

TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MCCLELLAND

David McClelland sostuvo que todos los individuos poseen:

Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito. La persona con necesidad de logro se encuentra motivada por llevar a cabo algo difícil, alcanzar algo realmente difícil mediante el reto y desafío de sus propias metas y con ello avanzar en el trabajo. Hay una fuerte necesidad de retroalimentarse de su logro y progreso y una necesidad por sentirse dotado, realizado, gratificado y con talento.

Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir es la necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas. Las personas motivadas por este motivo les gustan que se las considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status. Habitualmente luchan porque predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad “política”.

Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

Por otra parte los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz.

TEORÍA X, Y PRESENTADAS POR MCGREGOR

Teoría X

McGregor, presentó otro ángulo de la motivación en su teoría de la Persona Compleja, y distinguió dos hipótesis básicas alternativas sobre las personas y su posición ante el trabajo, a las que denominó Teoría X y Teoría Y.

Teoría X: Es la concepción tradicional de administración, basada en convicciones erróneas e incorrectas sobre el comportamiento humano, por ejemplo:

El hombre es indolente y perezoso por naturaleza; evita el trabajo o rinde al mínimo posible, a cambio de recompensas salariales o materiales; al hombre le falta ambición: no le gusta asumir responsabilidades y prefiere ser dirigido y sentirse seguro en la dependencia; el hombre es fundamentalmente egocéntrico y sus objetivos personales se oponen, en general a los objetivos de la organización; su propia naturaleza lo lleva a resistirse al cambio, pues busca su seguridad y pretende no asumir riesgos que lo pongan en peligro; y su dependencia lo hace incapaz de auto controlarse y auto disciplinarse: necesita ser dirigido y controlado por la administración.

En función de estas concepciones, respecto de la naturaleza humana, la teoría X refleja un estilo de administración estricto, rígido y autocrático que considera a las personas como meros recursos o medios de producción, y se limita a hacer que éstas trabajen dentro de ciertos esquemas y estándares previamente planeados y organizados, teniendo en cuenta sólo los objetivos de la organización.

Teoría Y

Posición Optimista. Es la concepción moderna de la administración, de acuerdo con la teoría del comportamiento. La teoría Y se basa en ideas y premisas actuales, sin preconcepciones con respecto a la naturaleza humana: El hombre promedio no muestra desagrado innato hacia el trabajo: dependiendo de condiciones controlables, el trabajo puede ser una fuente de satisfacción y de recompensa (cuando se desempeña voluntariamente) o una fuente de castigo (cuando es evitado, siempre que sea posible, por las personas). El esfuerzo físico o mental que requiere un trabajo es tan natural como jugar o descansar. Las personas tienen motivación, potencial de desarrollo, estándares de comportamiento adecuados y capacidad para asumir responsabilidades, el hombre debe poner el auto dirección y el auto control al servicio de los objetivos que son confiados por la empresa. El control externo y la amenaza de castigo no son los únicos medios de obtener la dedicación y el esfuerzo necesarios para alcanzar los objetivos empresariales. El hombre promedio aprende, bajo ciertas condiciones, no solo a aceptar responsabilidad, sino también a buscarla. La capacidad de un alto grado de imaginación y creatividad en la solución de problemas empresariales está amplia -

y no escasamente distribuidas entre las personas. En función de esa concepción y premisa con respecto a la naturaleza humana, la teoría Y, desarrolla un estilo de administración muy abierto y dinámico, extremadamente democrático, a través del cual, administrar es el proceso de crear oportunidades, liberar potencialidad, remover obstáculos, impulsar el crecimiento individual y proporcionar orientación referente a los objetivos.

Posteriormente a estas teorías científicas motivación que he hecho mención, procedo a mencionar varias definiciones de programas de mejoramiento de las Relaciones Interpersonales.

Definiciones de programa de mejoramiento de Relaciones Interpersonales.

El programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales constituyen un mecanismo que facilitará la gestión de ésta misión en las empresas, basándose en aspectos claves tales como: reconocimiento de logros, trabajo en equipo, comunicación y motivación laboral, con el fin de intervenir en cada uno de los colaboradores quienes constituyen el recurso humano y el motor de la empresa.

Citemos definiciones de algunos autores:

Como señala Tagiuri, las relaciones interpersonales se trata de un proceso sumamente complejo que abarca la interrelación entre el perceptor, la persona percibida, la persona percibida y la situación que sirve como telón de fondo para esta percepción (Tagiuri 1968). Para poder entender como son las relaciones interpersonales entre los empleados de una empresa, es importante tener en cuenta que un grupo es “un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo además de tener un objetivo en común”. El cual puede ser una meta en producción etc. (CERTO, pág. 376).

‘Es la capacidad que posee el ser humano para interactuar con otras personas respetando sus derechos, manteniendo una óptima comunicación y trabajando unidos en pos de un objetivo en común’. (Jénnifer De Jesús Jaramillo Rolas).

Interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y el grupo al cual pertenece. (Georgina Ehlermann).

PASOS PARA ELABORAR UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

1. Medición de las Relaciones Interpersonales y Clima Laboral

La medición tanto de las relaciones interpersonales como también del clima laboral que constituyen las variables en estudio, se la realizará por medio de encuestas aplicadas a los 26 colaboradores, ya que son los únicos capaces de proporcionar información veraz en cuanto a aspectos tales como: liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y motivación laboral que se practica en la empresa.

2. Procesamiento y análisis de la información

Una vez identificada la población en estudio y luego de haber realizado una observación previa se procedió a aplicar las encuestas las mismas que fueron clasificadas y tabuladas a través de un programa estadístico conocido con el nombre de T de Student de forma que luego estas nos darían a conocer el número de respuestas a favor y en contra de dichas preguntas.

Luego se procedió a realizar la presentación de la información mediante la uso del programa Microsoft Excel con la finalidad de interpretar con mayor precisión los resultados obtenidos.

Selección de las áreas que requieren intervención

Posteriormente de realizar un estudio completo del material de indagación que se ha utilizado, se puede delimitar claramente las áreas que necesitan mediación para su mejora.

Reunión con directivos y trabajadores de la empresa

Una vez identificadas las áreas que necesitan mejoramiento se efectuará una reunión con todo el personal conjuntamente con la dirección con el propósito de dar a conocer los resultados obtenidos y a la vez adquirir la aprobación de la propuesta. Es adecuado crear un ambiente ameno para de esta manera todo el Grupo Corporativo Mary Carmen puedan aportar con ideas o pueden satisfacer cualquier inquieto a cerca del programa y de la forma en el que se llevara a cabo este.

Elaboración del programa Introducción:

La introducción abarcará información primordial a cerca de las relaciones interpersonales y cómo influye en el clima laboral, exhibiendo al programa como una herramienta segura y capaz de reanimar el ambiente laboral de la empresa.

Fijación de objetivos:

Exposición de los objetivos claros y que delimiten lo que se procura efectuar con el programa de mejoramiento.

Capítulos:

Cada uno de las secciones del programa de mejoramiento comprenderá la siguiente estructura:

- **Evento/Área del programa**
- **Objetivo**
- **Intervención**
- **Dirigido a**
- **Recursos** (Lugar, materiales y equipos, responsable, tiempo)

Revisión y aprobación:

Una vez que se ha realizado le programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales, es muy importante reexaminarlo colectivamente con la dirección de la empresa con el propósito de que se encuentren totalmente de acuerdo con la actividad que se pretende ejecutar.

Impresión del programa:

Una vez que el programa esté listo para ser aplicado debe ser impreso para ser entregado a la dirección conjuntamente con un CD, en donde conste el digital del programa. También se debe entregar un tríptico en el que se figure la eventualidad del programa, de manera que todos podrán planificar su tiempo para asistir al programa.

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO

ÁREA: RECONOCIMIENTO Y LOGRO DE OBJETIVOS

Objetivo: Fortalecer el sentido de pertenencia del colaborador hacia la empresa, por medio del reconocimiento de logros grupales e individuales, de manera que el empleado se sienta motivado por el logro alcanzado y a la vez compensado.

Intervención:

- Realizar un taller que exponga la importancia y beneficios que se obtiene al poner en práctica el reconocimiento a los logros de objetivos.
- Lograr que la dirección de la empresa tome conciencia y se lleve a efecto el reconocimiento y logro de objetivos de manera justa.
- Realizar reuniones mensuales con los líderes de los locales y la administración con el fin de tratar aspectos como logros, fracasos, inquietudes que perciben de sus colaboradores.
- Lograr que los líderes de grupo también participen en el establecimiento de metas mensuales que es propiciada directamente por la gerencia, para que de esta manera cada uno represente a sus colaboradores y tengan opción de aprobar o no la meta establecida.

Dirigido a: Participaran del programa todo el persona que corresponde al Grupo Corporativo Mary Carmen (Mary Carmen Boutique, Secrets Boutique y Jenniffer Desings Boutique).

Recursos:

- Lugar: en la infraestructura de la empresa
- Materiales y Equipo: Una computadora, libretos con la información pertinente.
- Humano: La Gerencia, el Departamento de RR.HH. de la empresa
- Tiempo estimado: 3 hora

Responsable: El taller será compartido por el departamento de RRHH con la colaboración de la Investigadora. El jefe de cada almacén que se constituye como líder de equipo serán los responsables de cada reunión y de la estructura de las mismas. De igual forma, el responsable de esta actividad deberá realizar un agudo seguimiento al cumplimiento de metas para que el reconocimiento sea objetivo es decir de ello se encarga el Departamento de Recursos Humanos.

ÁREA: TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo: Promover el trabajo en equipo en la empresa, de manera que se consiga que todos los integrantes del equipo colaboren en labores encomendadas y sean realizadas de manera eficiente, obviando las diferencias interpersonales y a la vez fomentando integración.

Intervención:

- Promover una conferencia a cerca de ésta área con el propósito de fortalecer el liderazgo positivo, la unión, la interacción social y el compañerismo.
- Establecer tareas que necesiten interacción social para alcanzar confianza y por lo mismo trabajo en equipo.
- Fortalecer la unión con diez minutos de una dinámica propuesta por los mismos colaboradores al inicio de cada día.

Dirigido a: Participaran del programa todo el persona que corresponde al Grupo Corporativo Mary Carmen (Mary Carmen Boutique, Secrets Boutique y Jenniffer Desings Boutique)

Recursos:

- Lugar: Ninguna adicional a la estructura actual de la empresa.
- Materiales y Equipo: Proyector, computadora, marcadores
- Humano: El Departamento de RR.HH. de la empresa y la investigadora.
- Tiempo estimado: 3 horas

Responsable: El Departamento de Recursos Humanos de la empresa, la Investigadora, también se contará con la ayuda de cada líder de almacén como responsables de la buena relación e interacción entre sus colaboradores. De ésta manera se quiere integrar a los tres almacenes que constituyen la empresa. El Departamento de Recursos Humanos será quien de apertura de la capacitación y quien intervenga en la primera parte, la Investigadora continuará con la segunda parte y la culminará, mientras que los líderes de los locales intervendrán con un resumen, preguntas y una previa evaluación de la capacitación realizada.

ÁREA: COMUNICACIÓN

Objetivo: Lograr alcanzar y mantener un buen nivel de comunicación que ayude a intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con todos los integrantes de la empresa, promoviendo un ambiente de cordialidad y buscando el enriquecimiento personal y laboral. De esta manera la empresa también puede mantener bien informado a los colaboradores de cambios, mejoras, proyectos, reuniones, eventos y así se evitará una resistencia ante los cambios.

Intervención:

- Efectuar un taller en dónde se dé a conocer la importancia y beneficios de una comunicación efectiva, y para concienciar se utilizará un video que este enfocado con el tema.
- Educar a los líderes para que pongan más atención y puedan controlar la dispersión de cualquier comentario vago que perjudique las relaciones interpersonales y que afecten al clima laboral de la empresa.
- Diseñar una forma de comunicación que esté al alcance de todos para así evitar resistencia a los cambios o a su vez a la típica frase “es que yo no sabía”
- Actualizar la información publicada en espacio informativo que se ha designado.

Dirigido a: Participaran del programa todo el persona que corresponde al Grupo Corporativo Mary Carmen (Mary Carmen Boutique, Secrets Boutique y Jenniffer Desings Boutique).

Recursos:

- Lugar:: Estructura de la empresa
- Materiales y Equipo: Proyector, computadora, marcadores
- Humano: la Gerencia, el Departamento de Recursos Humanos y el apoyo de la investigadora.
- Tiempo estimado: 3 horas

Responsable: Para esta intervención se importante el apoyo de la gerencia, quien autorizará publicación de la información en el sitio designado, el Departamento de RR.HH. de la empresa quien realizará la reunión en el que tratará la exposición del tema y la investigadora colaborará con la búsqueda de información para la reunión.

ÁREA: MOTIVACIÓN LABORAL

Objetivo: Sostener un nivel elevado de motivación personal el mismo que influya positivamente en el ambiente laboral de la empresa, puesto que un colaborador motivado está presto a rendir bien en su puesto de trabajo ya que hace suyos los objetivos de la empresa y se identifica con ella.

Intervención:

- Realizar un taller de motivación personal.
- Inspeccionar el plan de prestaciones y beneficios vigente con el fin de detectar si existen algunas necesidades que no se está cumpliendo.
- Lograr que la gerencia se disponga a reconocer los logros tanto grupales como los individuales.
- Implementar un reconocimiento especial al empleado del mes.
- Promover un espacio especialmente para que los colaboradores puedan exponer sus ideas y sugerencias que les mantenga motivados.

- Organizar un almuerzo mensual para motivar, integrar y compartir con los colaboradores, así ellos se sentirán parte de la empresa.

Dirigido a: Participaran del programa todo el personal que corresponde al Grupo Corporativo Mary Carmen (Mary Carmen Boutique, Secrets Boutique y Jenniffer Desings Boutique)

Recursos:

- Lugar: Auditorio de la empresa
- Materiales y Equipo: Proyector, computadora, marcadores
- Humano: El Departamento de RR.HH. de la empresa y una persona especialista en motivación para el taller que se ha propuesto.
- Tiempo estimado: 4 horas

Responsable: El departamento de RR.HH. es el principal ejecutor del área de motivación, por la información que manejará y la confidencialidad de algunos datos.

6.7 MODELO OPERATIVO

Fases	Metas	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo en semanas	Resultados Esperados
Planificación	Lograr que el programa sea aceptado por toda la empresa y todos se interesen en compartirlo.	Repartir conferencias y charlas que concienticen a los colaboradores y dirigentes sobre la importancia de las relaciones interpersonales.	Humanos y materiales	Investigadora	Una	Aprobación del programa y satisfactorios resultados.
Socialización	Crear un programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales y a través de él concienciar a empleados y administrativos.	Capacitación y reuniones en las que se tratará las temas con respecto a las áreas planteadas en el plan.	Humanos y materiales	Representante de la empresa, motivador.	Cuatro	Colaboración y participación activa de los colaboradores obtenidas a través del programa.
Ejecutar	Obtener resultados que influyan de manera positiva en el clima laboral	Adaptar el programa de mejoramiento con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y por ende el clima laboral de la empresa.	Humanos y materiales	Representante de la empresa, motivador.	Cuatro	Lograr que los colaboradores se sientan motivados a través del programa y la gerencia haya concienciado y se encuentre satisfecha con los resultados
Evaluar	Conocer si el programa sí benefició y de alguna manera incidió en los colaboradores y se consiguió mejorar las áreas propuestas para el plan de mejoramiento.	Observar, entrevistar y aplicar una encuesta que mida el nivel de relaciones interpersonales luego de haber aplicado el programa de mejoramiento.	Humanos y materiales	Recursos Humanos de la empresa	1 semana	Constatar si el programa fue efectivo y promovió mejoras en los colaboradores.

Tabla 23: Modelo Operativo de la propuesta; **Elaborado por:** Alicia Sisa; **Fuente:** datos investigativos

6.8 Administración

La propuesta establecida será ejecutada por el Departamento de Recursos humanos de la Corporación Mary Carmen, quienes serán responsable de llevar a la práctica el programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales para mejorar el clima laboral de la empresa.

6.9 Revisión de la evaluación

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Quién solicita evaluar?	La dirección de la Empresa e Investigadora
¿Quiénes evaluarán?	Los colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen.
¿Por qué evaluar?	Por qué es de vital importancia comprobar si el programa fue eficiente contribuyó para el mejoramiento del problema detectado.
¿Para qué evaluar?	Para conocer resultados del programa de mejoramiento.
¿Qué evaluar?	El programa de mejoramiento propuesta para mejorar las relaciones interpersonales.
¿Con qué evaluar?	Con encuestas y entrevistas y observación.
¿Cómo evaluar?	A través de un estudio y análisis de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa.

Tabla 24: Preguntas y Respuestas

Elaborado por: Alicia Sisa

Fuente: datos investigativos

BIBLIOGRAFÍA

1. ARAQUE, Julián, Nicomedes. (2005). *“psicología Organizacional e Industrial”*, Colección: textos universitarios, Bogotá.ISBN 958-648-392-4.
2. BLUN, Milton, James. (1996) *“psicología Industrial: fundamentos teóricos y sociales”*, tercera edición.ISBN 968-24-3827-6.
3. VALLEJO, Jorge, (1983). *“relaciones humanas”*, pag.19
4. ARCINIEGA, I. (2002). *“Compromiso organizacional”*. México.
5. PEREZ, Diego. Tesis de Grado, *“Incidencia del Síndrome de BURN-OUT en el clima laboral de los/as colaboradores/as del instituto de la niñez y la familia en la ciudad de Ambato, Dirección Provincial de Tungurahua en el periodo Diciembre-2011 Junio 2012.”*
6. LARREA. Patricia. Tesis de Grado, *“El uso de redes sociales digitales y su influencia en las prácticas de las prácticas de relaciones interpersonales juveniles, en el colegio de la inmaculada de Ambato, en el periodo lectivo 2009-2010.”*
7. *Código de trabajo del Grupo Corporativo Mary Carmen.*
8. CABARCAS,Nirva, *“Gestión del talento humano, primera edición”*, Cartagena, pág.1-2.
9. GORDON, Judith R. *“comportamiento organizacional”*. 5ª Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México 1996.
10. NAVARRO, E. y SANTILLÁN, G. (2007). *“Clima y compromiso organizacional”*.1ª Edición.
11. URÍA. Diana. Tesis de Grado. *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”2011*
12. MARCOS, Mari, *“Archivos, Gestión de documentos”*. Revista internacional científica y profesional Junio 1999. Recuperado 07 de enero de 2014. disponible en <http://www.elprofesionaldelainformacion.com>

13. CHIAVENATO, Idalberto.(2000). “*Administración de Recursos Humanos*”. 5ta. ed. Buenos Aires.2001. Recuperado 07 de enero 2013, desde: www.usn.edu.mx/moodle/acervo/books/admodnrh1.pdf
14. CHAVENATO,Idalberto, “*Gestión del talento humano, primera edición*”. Pág.4, McGraw Hill, Colombia, 2005. Recuperado 22 de diciembre 2013, desde: <http://repositorio.unemi.edu.ec>
15. CHAVENATO,Idalberto, (2007) “*Gestión del talento humano, primera edición*”,pág.122, Recuperado 18 de diciembre 2013, desde repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/6444/1/35552_1.pdf
16. CHIAVENATO, Idalberto, (2.005) “*Gestión del talento humano, primera edición*”, Editorial McGraw Hill, Colombia, pág. 3-51 y 463-473. Recuperado 22 de diciembre 2013, desde: <http://repositorio.unemi.edu.ec>
17. CHAVENATO, Idalberto, (2002) *Gestión del talento humano, primera edición*”,Pág.6. Recuperado 22 de diciembre 2013, desde: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>

ANEXOS

8.- ¿Sus jefes promueven integración con el grupo de trabajo? ()

9.- ¿Existe confianza con sus compañeros de trabajo? ()

10.- ¿Le agrada compartir momentos de distracción con sus compañeros de trabajo? ()



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

CLIMA LABORAL

Encuesta dirigida a los colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen de la provincia de Tungurahua, Ambato.

INSTRUCCIONES: Lea con cuidado cada una de las siguientes preguntas y marque en el paréntesis la letra que corresponda a la respuesta que considere correcta, en función de la siguiente escala. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

A) SI **B) NO**

1.- ¿Las condiciones ambientales del área donde trabaja las considera agradables?
()

2.- ¿Las condiciones de iluminación y limpieza son buenas en el lugar dónde trabaja? ()

3.- ¿En su área de trabajo goza de algún tipo de música? ()

4.- ¿Existe suficiente interés de la empresa por el bienestar físico y emocional de los colaboradores? ()

5.- ¿Su empresa organiza concursos para motivar y mejorar el desempeño de los trabajadores? ()

6.- ¿La empresa premia o felicita los eficientes resultados de su trabajo? ()

7.- ¿Ha presentado usted alguna queja a la gerencia y esta no le han dado solución? ()

8.- ¿La empresa brinda un espacio para fomentar integración entre colaboradores? ()

9.- ¿Estoy satisfecho por la forma en la que me trata mi jefe? ()

10.- ¿Me agrada mi trabajo y soy feliz con él? ()



Gráfico 26: Logotipos del Grupo Corporativo Mary Carmen

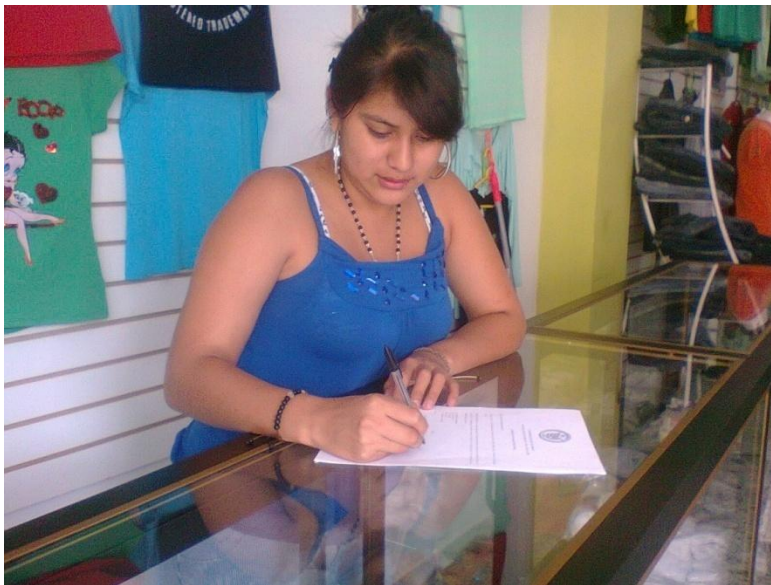


Gráfico 27: Una de las colaboradoras ejecutando el material de evaluación utilizado para la investigación

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES COMUNICACIÓN

Evento: Taller "Comunicación efectiva"

Objetivo: Lograr alcanzar y mantener un buen nivel de comunicación que nos ayude a intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con todos los integrantes de la empresa, promoviendo un ambiente de cordialidad y buscando el enriquecimiento personal y laboral. De esta manera la empresa también puede mantener bien informado a los colaboradores de cambios, mejoras, proyectos, reuniones, eventos y así se evitará una resistencia ante los cambios.

Dirigido a: Todos los colaboradores (Mary Carmen Boutique, Secrets Boutique y Jenniffer Desings Boutique)

Lugar: infraestructura de la empresa

Responsable: Recursos Humanos de la empresa.

Fecha: Sábado 15 de febrero 2014

Hora: 08am – 11am.

"El cinismo es el refugio de la mentira"

Anónimo

AREA N° 4 DEL PROGRAMA MOTIVACIÓN LABORAL

Evento: Taller "Motivación laboral"

Objetivo: Sostener un nivel elevado de motivación personal el mismo que influya positivamente en el ambiente global de la empresa, puesto que un colaborador motivado está presto a rendir bien en su puesto de trabajo ya que hace suyos los objetivos de la empresa y se identifica con ella.

Dirigido a: Todos los colaboradores (Mary Carmen Boutique, Secrets Boutique y Jenniffer Desings Boutique)

Lugar: infraestructura de la empresa

Responsable: Recursos Humanos de la empresa

Fecha: Sábado 22 de febrero 2014

Hora: 08am – 12am.

GRUPO

CORPORATIVO MARY CARMEN



**INVITA A TODOS SUS COLABORADORES A PARTICIPAR DEL:
"PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES,
ORGANIZADO POR EL GRUPO CORPORATIVO MARY CARMEN"**

"El crecimiento constante es el mejor mecanismo de supervivencia".

Amancio Ortega

Gráfico 28: Parte frontal del tríptico del programa de la propuesta; **Fuente:** datos de la investigación; **Elaborado por:** Alicia Sisa

OBJETIVO

Lograr mejorar las relaciones interpersonales y mantener un saludable ambiente de trabajo que contribuya al buen funcionamiento de la empresa y al cumplimiento de los objetivos.

BENEFICIOS DEL PROGRAMA

- Bienestar general e individual de cada miembro de la empresa
- Aumento de la eficiencia de los trabajadores
- Aumentar el compromiso de los empleados con las metas e identidad de la empresa
- Mejore el rendimiento de los trabajadores
- Mejor comunicación y coordinación entre los colaboradores
- Satisfacción de los colaboradores con la empresa y la empresa con los colaboradores



AREA N° 1 DEL PROGRAMA RECONOCIMIENTO Y LOGRO DE OBJETIVOS

Evento: Taller que expondrá la importancia y beneficios que se obtiene al poner en práctica el reconocimiento a los logros de objetivos.

Objetivo: Fortalecer el sentido de pertenencia del colaborador hacia la empresa, por medio del reconocimiento de logros grupales e individuales, de manera que el empleado se sienta motivado por el logro alcanzado y a la vez compensado.

Dirigido a: la administración de la corporación y los jefes de cada uno de los almacenes.

Lugar: infraestructura de la empresa

Responsable: Recursos Humanos de la empresa y la promotora del programa.

Fecha: Sábado 1 de febrero 2014

Hora: 15 pm – 18pm.

"Yo hago lo que usted no puede, y usted hace lo que yo no puedo. Juntos podemos hacer grandes cosas".

Madre Teresa de Calcuta

ÁREA N° 2 DEL PROGRAMA TRABAJO EN EQUIPO

Evento: Conferencia a cerca del área

Objetivo: Promover el trabajo en equipo en la empresa, de manera que se consiga que todos los integrantes del equipo colaboren en labores encomendadas y sean realizadas de manera eficiente, obviando las diferencias interpersonales y a la vez fomentando integración.

Dirigido a: Todos los colaboradores (Mary Carmen Boutique, Secrets Boutique y Jenniffer Desings Boutique)

Lugar: infraestructura de la empresa

Responsable: Recursos Humanos de la empresa, los jefes de los almacenes y la promotora del programa.

Fecha: Sábado 8 de febrero 2014

Hora: 08am – 11am.

Gráfico 29: Parte posterior del tríptico del programa de la propuesta **Fuente:** datos de la investigación; **Elaborado por:** Alicia Sisa