



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL**

TEMA:

**“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ESTABILIDAD
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES
PASTEUR DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA DE
TUNGURAHUA”**

AUTOR: Daniel Alonso Gonzáles

TUTOR: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

Ambato-Ecuador

2016

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

CERTIFICA

Yo, Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez, en calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ESTABILIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES PASTEUR DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, desarrollado por el señor Daniel Alonso Gonzáles, egresado de la carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que el 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 Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez
TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación, así como también las opiniones, comentarios y propuesta emitidas en él son de exclusiva responsabilidad de su autor; y el patrimonio intelectual del mismo corresponde a la Universidad Técnica de Ambato.



Daniel Alonso Gonzáles

Autor

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación según las normas de la institución.

Cedo los derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este trabajo dentro de las regulaciones de la universidad siempre y cuando esta reproducción no suponga ganancias económicas y se realice respetando los derechos de autor.



Daniel Alonso Gonzáles

Autor

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La Comisión de estudio y calificación de Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ESTABILIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES PASTEUR DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, presentado por el señor Daniel Alonso Gonzáles estudiante de la carrera de Psicología Industrial, cumple con los principios básicos técnicos y científicos de la investigación emitidos por la Universidad Técnica de Ambato a través de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Se autoriza su presentación ante los organismos pertinentes.

Para constancia firman:



Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

C.I.: 1802318160

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Ing. Mg. Santiago Paúl Fiallos Bucaram

C.I.:1803273180

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de graduación a todos aquellos trabajadores que día a día aportan con su esfuerzo la contribución del crecimiento de las empresas de nuestro país, a los cuales reciben atención únicamente viéndolos como empleados dejando de lado su faceta como humanos, es decir su parte emocional la cual es más importante que cualquier tipo de recurso ajeno al Humano, este trabajo es para ellos, para que sientan la verdadera importancia que tienen para las organizaciones.

Daniel Alonso Gonzáles

AGRADECIMIENTO

Mi infinito agradecimiento primeramente a Dios por haberme dado la oportunidad de seguir este camino y de proveer los recursos necesarios para el desarrollo personal y profesional.

A mis verdaderos amigos que me alentaron cuando tropecé y me ayudaron a levantarme acompañándome en todo este tiempo, por todas esas enriquecedoras experiencias del diario vivir que obtuvimos en el trayecto de este tramo de nuestras vidas

Por sobre todas las cosas y desde lo más profundo de mi alma mi gratitud eterna a mi familia, esos ángeles que Dios envió a mi lado como son mis hermanos y mi padre haciendo una mención destacada para el menor, Jimmy para quien pretendo ser un ejemplo. Pero especialmente no me alcanzaría la vida para gratificar el esfuerzo sobrehumano de mi madre desde el momento en que nací, por ese inconmensurable amor, pasado por todas esas frías madrugadas hasta finalmente ver ella misma el fruto resultante de todo eso.

Daniel Alonso Gonzáles

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Derechos de autor.....	iv
Al consejo directivo de la facultad de ciencias humanas y de la educación	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos.....	viii
Índice de tablas.....	xiii
Índice de cuadros.....	xiv
Índice de gráficos	xv
Resumen ejecutivo	xvi
Abstract	xvii
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	3
PROBLEMA.....	3
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Árbol de Problemas.....	5
1.2.3. Análisis crítico	6
1.2.4. Prognosis	7
1.2.5. Formulación del problema	8
1.2.6. Preguntas directrices	8
1.2.7. Delimitación del problema.....	8
1.2.7.1. Del contenido	8
1.2.7.2. Delimitación espacial	8

1.2.7.3. Delimitación temporal.....	9
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos	10
1.4.1. Objetivo general	10
1.4.2. Objetivos específicos	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes investigativos	11
2.2. Fundamentación	14
2.2.1 Fundamentación Filosófica	14
2.2.2. Fundamentación Epistemología	14
2.2.3. Fundamentación Ontológica	15
2.2.4. Fundamentación legal	15
2.5. Categorías fundamentales	17
2.6. Constelación de ideas.....	18
2.6.1 Variable independiente	18
2.6.2 Variable Dependiente.....	19
2.7. Fundamentación Teórico-Científica.....	20
2.7.1. Variable Independiente	20
2.7.1.1. Las Relaciones Interpersonales	20
2.7.1.2. Comunicación Organizacional	28
2.7.1.3. Comportamiento Organizacional.	32
2.7.2. Variable Dependiente.....	33
2.7.2.1. Gestión de talento humano.....	33
2.7.2.2. Clima laboral.....	35
2.7.2.3. Estabilidad Laboral	39
2.8. Hipótesis.....	44
2.9. Señalamiento de variables.....	45

CAPÍTULO III	46
METODOLOGÍA	46
3.1. Enfoque	46
3.2. Modalidad básica de la investigación	46
3.3. Niveles de investigación	46
3.3.2. Descriptiva	47
3.3.3. Correlacional	47
3.4. Población y muestra	47
3.5. Operacionalización de variables	48
3.5.1. Operacionalización variable independiente	48
3.5.2. Operacionalización variable dependiente	49
3.6. Recolección de la información	50
3.7. Procesamiento de la información	50
3.5. Técnicas e instrumentos	50
3.5.1. Técnica	50
3.5.3. Instrumento	50
3.6. Recolección de la información	51
3.7. Procesamiento y análisis	52
3.7.1. Procesamiento	52
3.7.2. Análisis	52
CAPÍTULO IV	53
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	53
4.1. Análisis de Resultados	53
4.2. Verificación de la Hipótesis	69
4.2.1. Planteamiento de la Hipótesis	69
4.2.2. Selección del nivel de significación	69
4.2.3. Descripción de la población	69
4.2.4 Especificación de lo Estadístico	70
4.2.5 Especificaciones de las Regiones de Aceptación y Rechazo	70
4.2.6 Recolección de Datos y cálculos estadísticos	72

4.2.7. Regla de Decisión y aceptación de la hipótesis.	73
CAPÍTULO V	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. Conclusiones.	75
5.2. Recomendaciones.....	76
CAPÍTULO VI	77
LA PROPUESTA	77
6.1. Datos informativos.....	77
6.1.1. Título.....	77
6.1.2. Institución ejecutora.....	77
6.1.3. Beneficiarios.....	77
6.1.4. Ubicación.....	77
6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución.....	77
6.1.6. Equipo técnico responsable.....	78
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	78
6.3. Justificación.....	78
6.4. Objetivos de la propuesta.....	79
6.4.1. Objetivo general de la propuesta.....	79
6.4.2. Objetivos específicos de la propuesta.....	79
6.5. Análisis de factibilidad.....	80
6.5.1. Factibilidad política.....	80
6.5.2. Factibilidad administrativa.....	80
6.5.3. Factibilidad sociocultural.....	80
6.6. Fundamentación Científico-Técnica.....	82
6.8 Administración.....	84
6.9 Previsión de la evaluación.....	84

MANUAL DE CAPACITACIÓN SOBRE EL MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	85
Introducción	86
Objetivo.....	87
a) Cronograma de actividades	89
e) Contenidos de apoyo para el capacitador.....	92
Capacitación 1: Comunicación	93
Capacitación 2: Relaciones Interpersonales.....	103
Capacitación 3: Trabajo en equipo.....	115
Capacitación 4: Manejo de conflictos	122
BIBLIOGRAFÍA.....	131
ANEXOS	133

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Páginas
Tabla 01: Población.....	47
Tabla 02: Resultados de la Pregunta 1.....	54
Tabla 03: Resultados de la Pregunta 2.....	55
Tabla 04: Resultados de la Pregunta 3.....	56
Tabla 05: Resultados de la Pregunta 4.....	57
Tabla 06: Resultados de la Pregunta 5.....	58
Tabla 07: Resultados de la Pregunta 6.....	59
Tabla 08: Resultados de la Pregunta 7.....	60
Tabla 09: Resultados de la Pregunta 8.....	61
Tabla 10: Resultados de la Pregunta 9.....	62
Tabla 11: Resultados de la pregunta 10.....	63
Tabla 12: Resultados de la Pregunta 11.....	64
Tabla 13: Resultados de la pregunta 12.....	65
Tabla 14: Resultados de la pregunta 13.....	66
Tabla 15: Resultados de la pregunta 14.....	67
Tabla 16: Resultados de la pregunta 15.....	68
Tabla 17: Población y porcentaje.....	70
Tabla 18: Tabla de distribución del Chi cuadrado teórico.....	71
Tabla 19: Frecuencia observada.....	72
Tabla 20: Frecuencia esperada.....	72
Tabla 21: Cálculo del Chi cuadrado.....	73
Tabla 22: Chi cuadrado y valor con ocho grados de libertad.....	73

INDICE DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro 01: Etapas evolutivas del desarrollo psicosocial.....	26
Cuadro 02: Operacionalización Relaciones Interpersonales (V.I.)	48
Cuadro 03: Operacionalización Estabilidad Laboral (V.D.)	49
Cuadro 04: Recolección de información	51
Cuadro 05: Plan operativo	83
Cuadro 06: Prevención de evaluación	84
Cuadro 07: Cronograma de actividades.....	89
Cuadro 08: Plan operativo capacitación #1	93
Cuadro 09: Plan operativo capacitación #2	103
Cuadro 10: Plan operativo capacitación #3	115
Cuadro 11: Plan operativo capacitación #4	122

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Gráfico 01. Arbol de problemas.....	5
Gráfico 02: Categorías fundamentales	17
Gráfico 03: Constelación de ideas variable independiente	18
Gráfico 04: Constelación de ideas variable independiente	19
Gráfico 05: El proceso de la comunicación.	31
Gráfico 06: Resultados de la Pregunta 1	54
Gráfico 07: Resultados de la Pregunta 2	55
Gráfico 08: Resultados de la pregunta 3	56
Gráfico 09: Resultados de la Pregunta 4	57
Gráfico 10: Resultados de la Pregunta 5	58
Gráfico 11: Resultados de la Pregunta 6	59
Gráfico 12: Resultados de la Pregunta 7	60
Gráfico 13: Resultados de la Pregunta 8	61
Gráfico 14: Resultados de la Pregunta 9	62
Gráfico 15: Resultados de la pregunta 10	63
Gráfico 16: Resultados de la Pregunta 11	64
Gráfico 17: Resultados de la pregunta 12	65
Gráfico 18: Resultados de la pregunta 13	66
Gráfico 19: Resultados de la pregunta 14	67
Gráfico 20: Resultados de la pregunta 15	68

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

TEMA: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA ESTABILIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES PASTEUR DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”

AUTOR: Daniel Alonso Gonzáles

DIRECTOR: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación se orienta en las Relaciones Interpersonales en el campo laboral, siendo herramienta importante para el incremento de la productividad, contribuyendo en el Estabilidad Laboral; resaltando que entre mayor sea su la integración social en grupo de trabajo mayor será la disposición de producir, aportando en el fortalecimiento de las condiciones físicas y fisiológicas, resaltando que las relaciones humanas constituyen el eje fundamental para mantener la comunicación priorizando en la estructura organizacional, un sistema de comunicación organizacional que dinamice los procesos que reaniman la entidad, promoviendo la participación y la integración en el marco de la cultura organizacional, interactuando cooperativamente, estimulando las estructuras mentales que favorecen la toma de decisiones, el diálogo, la valoración de acciones individuales y colectivas, el comportamiento organizacional y las relaciones armónicas, conllevando a la escucha activa, aportando al logro de los objetivos trazados por la entidad; en la metodología aplicada en la investigación sobresale el enfoque cualitativo, cuantitativo, aplicándose la modalidad de investigación bibliográfica, documental, de campo, los niveles o tipos utilizados son el descriptivo porque permite describir el problema en sus causas como en sus consecuencias, el explicativo porque se expone la realidad investigada en el contexto promoviendo soluciones alternativas que estimulen conciba un ambiente donde sobresalga la comprensión y el respeto, fórmula infalible para explotar el recurso humano de la organización y enfocarlo a un mayor compromiso y fidelidad.

Descriptor: competencia, eficiencia, comunicación organizacional, respeto, comprensión, comportamiento organizacional, participación, integración.

TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
CAREER INDUSTRIAL PSICOLOGY

TOPIC: RELATIONSHIPS IN THE LABOR STABILITY EMPLOYEES OF
TEXTILES PASTEUR IN ATAHUALPA PARISH, TUNGURAHUA
PROVINCE.

AUTOR: Daniel Alonso Gonzáles

DIRECTOR: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

ABSTRACT

The research focuses on interpersonal relationships in the workplace, being important for increasing productivity tool, helping in the work environment, excelling competition and efficiency; highlighting that the higher their social integration in larger working group will be the willingness to produce, contributing to the strengthening of physical and physiological conditions, emphasizing that human relationships are the cornerstone for maintaining communication priority in the organizational structure a system of organizational communication processes that energizes resuscitating the entity, promoting participation and integration in the context of organizational culture where the, interacting cooperatively, stimulating mental structures that promote decision making, dialogue, valuing individual and collective actions, organizational behavior and harmonious relations, leading to active listening, contributing to achieving the goals set by the entity; the methodology used in the investigation stands the qualitative, quantitative approach, applying the method of bibliographical research, documentary field, levels or types used are descriptive because it allows to describe the problem in its causes and its consequences, because the explanatory reality investigated in the context promoting alternative solutions that encourage an environment conceived protrude understanding and respect, infallible to exploit the human resources of the organization and focus to a greater commitment and loyalty formula exposed.

Descriptors: Competence, efficiency, organizational communication, respect, understanding, organizational behavior, participation and integration.

INTRODUCCIÓN

El tema denominado: “Las Relaciones Interpersonales en la Estabilidad Laboral de los trabajadores de la empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua”; es trascendental al enfocarse en el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes promoviendo el cambio, la adaptación, responsabilidad, fortaleciendo la satisfacción laboral mediante el mejoramiento continuo de la comunicación y flujo de información.

Se considera que las Relaciones Interpersonales fortalecen en las instituciones la toma de decisiones de forma ética y participativa encaminándose hacia el cumplimiento de objetivos organizacionales de manera eficaz alentando la participación activa para fortalecer el clima laboral estimulando la capacidad, la autodirección y el autocontrol para alcanzar el compromiso con el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales.

El presente Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

CAPITULO I. El Problema, trata sobre la contextualización del problema con sus enfoques: macro, meso y micro, el análisis crítico, desarrollado en base a estudios de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

CAPITULO II. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentaciones filosófica, epistemológica, ontológica, psicológica, sociológica y legal, abarcando las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

CAPITULO III. Se refiere a la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables. Las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

CAPITULO IV. Se enfoca en el marco administrativo, contiene los recursos institucionales humanos, materiales, económicos, sobresale el cronograma con la aprobación de actividades básicas a efectuarse en el tiempo esperado, la bibliografía integra las fuentes escritas en las que se apoyara la investigación, los anexos hace referencia la información que complementara la información.

CAPÍTULO V. Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación analizado en el capítulo IV estableciéndose el planteamiento y realización de la propuesta.

CAPÍTULO VI. Denominado propuesta, contiene: el título, datos informativos, antecedentes de la respuesta, los antecedentes, la justificación, los objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, modelo operativo, administración y la respectiva evaluación de la propuesta, En este capítulo se presenta una alternativa de solución al problema que se planteó a lo largo de la investigación.

Finalmente se concluye con la bibliografía, y anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. Tema

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ESTABILIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES PASTEUR DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

De acuerdo a lo publicado por **MAGNAGEMENT JOURNAL (2013)** donde se expresa que: “Mantener un buen ambiente con los demás compañeros de trabajo es vital a nivel emocional porque cuando un trabajador está contento por formar parte de un equipo también se siente más seguro a nivel emocional, más respaldado por los demás y disfruta con aquello que hace”. (www.magnagementjournal.net/th)

En el Ecuador las relaciones interpersonales han obtenido mayor relevancia con el pasar del tiempo debido al impacto que tiene sobre la organización, pues repercute en varios aspectos entre ellos la estabilidad laboral tanto de manera individual como colectiva; pueden verse afectados al generarse conflictos, deficiente comunicación, sentimientos totalmente contrarios al trabajo en equipo y una atmósfera de colaboración.

En la provincia de Tungurahua el ámbito de las relaciones entre los empleados de una empresa u organización se ha presentado como un tema muy discutido y que ha generado polémica, pero se puede observar claramente a varias entidades públicas y privadas como por ejemplo CNT, Ministerio de Trabajo, entre otras.

Al ser Tungurahua una provincia pluricultural podemos ver claramente que dentro de las empresas este es un factor que va a generar diferencias tanto de costumbres, hábitos, así como de ideologías, y es necesario tener esto en cuenta para poder manejar tales situaciones.

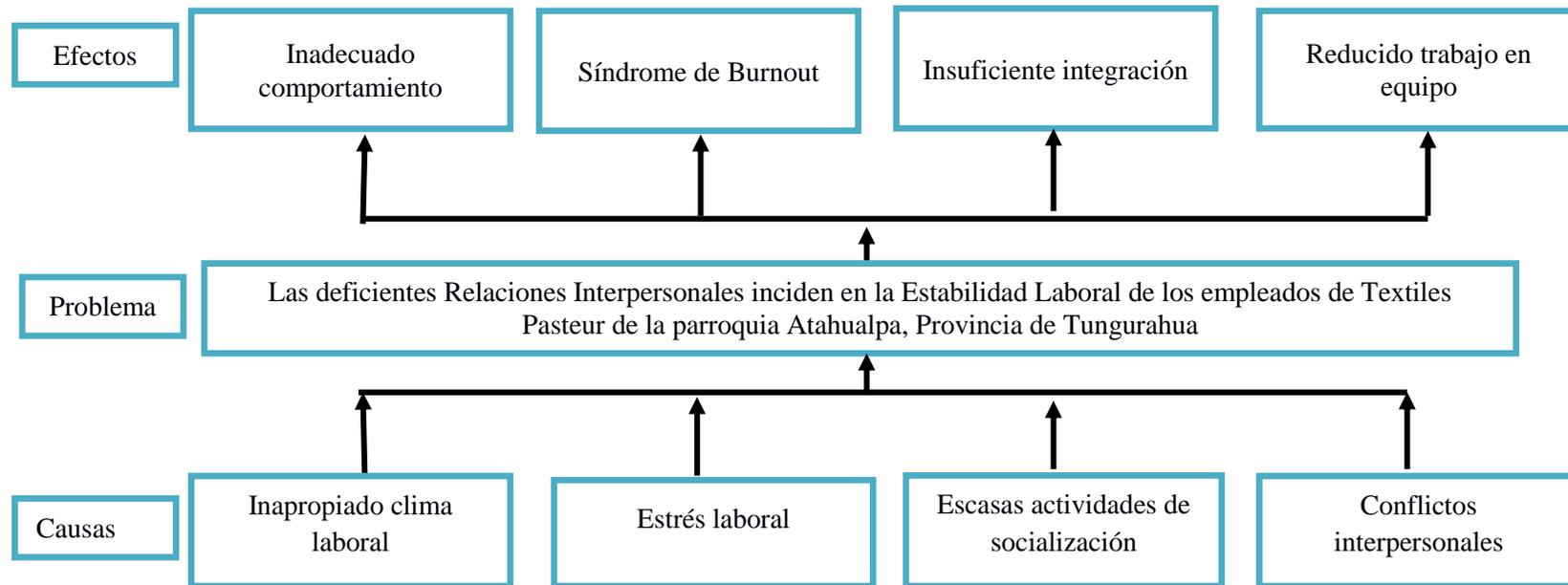
El recurso humano sin duda alguna es el más importante en toda organización y en Textiles Pasteur ubicado en la parroquia Atahualpa, están conscientes de aquello, siendo una mediana empresa que ha incrementado el número de colaboradores en especial en los últimos años (2014 - 2015), lo cual produce una combinación de personal que ya forma parte de la organización por varios años y un considerable número de nuevas incorporaciones, el personal antiguo podría sentirse amenazado por el nuevo y así generar tensión en las relaciones desde el inicio, puesto que pueden ver comprometida su permanencia en la empresa.

Es imperativo ponerle atención a todo aspecto referente al bienestar de los trabajadores, sin dejar de lado el ámbito de las Relaciones Interpersonales pues al encontrarse en una etapa de desarrollo la empresa se pueden presentar o no cambios de diferente tipo, dichos cambios podrían generar inseguridad entre los colaboradores de Textiles Pasteur, por lo cual es muy importante la prevención de tales situaciones para poder generar Estabilidad Laboral.

Textiles Pasteur se caracteriza por su estilo de Liderazgo en el cual el gerente se esfuerza por generar buenas relaciones con sus colaboradores no solo por su trato paternal para con ellos, sino porque se preocupa por la parte humana lo cual es favorable para ellos, pero es menester poner atención a la parte netamente emocional refiriéndonos a su percepción sobre la empresa.

1.2.2. Árbol de Problemas

Gráfico 01. Planteamiento del problema



Fuente: Textiles Pasteur

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

1.2.3. Análisis crítico

El problema de las deficientes Relaciones Interpersonales en la Estabilidad Laboral de los empleados de Textiles Pasteur, generando un inapropiado clima laboral que abarca aspectos como: defectuosa comunicación, inexistencia de cultura organizacional, inapropiado liderazgo en el área operativa etc., que incentiva un inadecuado comportamiento laboral repercutiendo en las conductas agresivas estimulando un bajo rendimiento laboral que afecta en el desarrollo del cumplimiento de los objetivos laborales.

Además el trabajo bajo presión provoca el estrés laboral dando origen al síndrome de Burnout, pudiendo evidenciarse en indicadores como el ausentismo, bajo rendimiento y afecciones en la salud de los trabajadores dando lugar al limitando el cumplimiento de funciones en el campo empresarial y de este modo afectando a la producción de la empresa.

Los insuficientes recursos económicos destinados para las actividades extralaborales reduce las oportunidades de planificar acciones que fortalezcan el sentido de pertenencia de los empleados, esto deriva en la por lo cual las escasas actividades de socialización que se planifican dan lugar a la insuficiente integración entre los empleados limitado la interacción entre los miembros de la organización, por lo que se torna difícil establecer vínculos de amistad fuertes o a su vez de compañerismo

Los conflictos interpersonales que se originan entre los colaboradores afectan directamente a los compañeros de trabajo, originándose así un reducido trabajo en equipo.

Algunas de las causas por las que se presentan los conflictos la deficiente comunicación, incapacidad para resolver conflictos, etc. Lo cual se manifiesta en la empresa a través de la insuficiente toma de decisiones, afectándose de este modo la dirección de la organización.

Una de las piezas claves dentro de las organizaciones para lograr estabilidad laboral entre sus empleados sin duda alguna es las Relaciones Interpersonales que existan entre estos, pero estas relaciones pueden ser distorsionadas por algunos factores como el tipo de clima laboral presente en la empresa, pues al existir una deficiente comunicación se genera malos entendidos entre compañeros de trabajo lo cual deriva en pérdida de recursos y en casos extremos en conductas agresivas.

La integración del recurso humano es primordial en toda organización pero la falta de actividades, que promuevan la misma se ven complicada debido a la falta de recursos, con esto disminuye la integración, con lo cual se torna difícil conseguir la unidad que requiere el equipo de trabajo.

1.2.4. Prognosis

En todas las organizaciones se puede observar claramente varias dificultades que sus miembros presentan a la hora de relacionarse entre sí, cultivar apropiadas Relaciones Interpersonales no es una tarea fácil, y de no ponerle atención a este aspecto en Textiles Pasteur esto va a repercutir en el desarrollo de la empresa y de los integrantes de la misma, afectando aspectos tales como: comunicación, trabajo en equipo, integración, falta de compromiso, clima laboral entre otras.

Otro de los factores sobre los cuales tendrá efecto el objeto de estudio es el estrés laboral, generándose un aumento del mismo a no contar con condiciones favorables relacionadas con el ambiente, si el estrés se deja acumular es como una bomba de tiempo, llegando al punto máximo de saturación en el cual el cuerpo de una persona ya no puede resistir, y se originaría el conocido síndrome de Burnout con lo cual se presentarían inconvenientes como absentismos, atrasos, inconvenientes con el rendimiento y producción, etc. Adicionalmente la afectación del clima laboral de los colaboradores podría dar origen a conflictos ya sea que se inicien por malos entendidos o por falta de comunicación y finalmente degenerar en conductas inapropiadas dentro de la organización.

1.2.5. Formulación del problema

¿De qué manera inciden las Relaciones Interpersonales en la Estabilidad Laboral de los trabajadores de la empresa Textiles Pasteur de la parroquia de Atahualpa, provincia de Tungurahua?

1.2.6. Preguntas directrices

- ¿Cómo son las Relaciones Interpersonales entre los trabajadores de Textiles Pasteur?
- ¿Cuáles son las causas que afectan a la Estabilidad Laboral de los trabajadores de Textiles Pasteur?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema planteado de las Relaciones Interpersonales y su incidencia en la Estabilidad Laboral de los trabajadores de Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua?

1.2.7. Delimitación del problema

1.2.7.1. Del contenido

- Campo: Organizacional
- Área: Psicológica
- Aspecto: Relaciones Interpersonales - Estabilidad Laboral

1.2.7.2. Delimitación espacial

La investigación se desarrolla con la colaboración de los empleados de la empresa Textiles Pasteur ubicada en la parroquia de Atahualpa de la provincia de Tungurahua.

1.2.7.3. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se desarrolla durante el periodo Agosto 2015 y Marzo 2016.

1.3. Justificación

La presente investigación es de **interés** porque permite fortalecer las Relaciones Interpersonales, promoviendo la Estabilidad Laboral, influyendo en el comportamiento del trabajador alcanzando el desarrollo personal, profesional y organizacional; contribuyendo con el cumplimiento de metas y objetivos favoreciendo la toma de decisiones.

La investigación es de **importancia** teórica práctica porque se constituye en un medio de información para los futuros trabajos, teniendo como finalidad mejorar el rendimiento laboral mediante la comunicación asertiva que estimula el trabajo en equipo, de esta forma se contribuye con el alcance de las metas de la organización.

El tema a investigar es de **utilidad** teórica práctica porque involucra las relaciones interpersonales para mejorar el cumplimiento de funciones establecidas y la parte emocional, encaminando a los colaboradores a alcanzar la eficacia, eficiencia y productividad teniendo como finalidad impulsar el desarrollo profesional.

La investigación es de **impacto social** en varios ámbitos referentes a la vida del trabajador y al desarrollo de la empresa, pues se convertirá en una fuente de manutención para las familias de los integrantes que necesitan cubrir una serie de necesidades básicas con lo cual el empleado se puede sentir relativamente realizado al poseer un empleo estable. Por otro lado al brindar estas condiciones favorables la empresa se convertirá en una referencia para el sector, pues elevaría los estándares en cuanto al trato del talento humano.

El trabajo realiza su **novedad** considerando que en la empresa no se ha realizado indagaciones referentes a las relaciones entre sus trabajadores, se han realizado estudios sobre otros aspectos y debido a la importancia del talento humano para la organización se constituye como algo innovador para los miembros de Textiles Pasteur.

El estudio a realizarse manifiesta su **factibilidad** debido a que el investigador posee los conocimientos, habilidades, destrezas y especialmente la predisposición para su elaboración, existiendo además el apoyo de la gerencia y de los colaboradores de la empresa así como de la institución que representa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Investigar la incidencia de las Relaciones Interpersonales en la Estabilidad Laboral de los trabajadores de Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar el estado de las Relaciones Interpersonales entre los trabajadores de Textiles Pasteur.
- Determinar las causas que afectan la Estabilidad Laboral de los trabajadores de la empresa Textiles Pasteur.
- Proponer una alternativa de solución al problema las Relaciones Interpersonales y su incidencia en la Estabilidad Laboral de los trabajadores de Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Tras haber investigado en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, la Universidad Central del Ecuador y la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, se pudo encontrar las siguientes tesis, las cuales se relacionan con las variables del presente trabajo investigativo

Tema: “Las Relaciones Interpersonales y su incidencia en el clima organizacional en el grupo corporativo Mary Carmen en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato”

Autor: Alicia Germania Sisa Chida

Año: 2013

Las interpretaciones de sus principales conclusiones son:

- El procesamiento de los datos y la información recolectada encaminaron a concluir que el estado de las relaciones interpersonales en el grupo corporativo Mary Carmen es deficiente, debido a esto en la actualidad se presenta disconformidad en una gran parte de los colaboradores respecto de las variables de la presente investigación.
- Mediante el análisis de los resultados se deduce que el deficiente estado de las relaciones interpersonales presentes entre los trabajadores influye en alto grado en el clima organizacional de la empresa, y en consecuencia afecta al bienestar de los colaboradores de la misma.

- El clima organizacional de este grupo corporativo está siendo afectado por el mal estado en el que se encuentran las relaciones interpersonales entre los trabajadores, lo cual se evidencia en: deficiente trabajo en equipo, existencia de conflictos, insuficiente comunicación en todos los niveles y desmotivación.

Comentario:

- Tras haber analizado las conclusiones detalladas por este investigador se puede decir que las relaciones interpersonales influye de manera directa en el clima laboral y en la satisfacción de los trabajadores del grupo Corporativo Mary Carmen, de este modo afectando en el bienestar de los colaboradores pues el deficiente estado de las Relaciones Interpersonales limita la consecución de las metas

Tema: “Habilidades comunicacionales y las Relaciones Interpersonales con la comunidad dirigido a los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “José Enríquez Gallo””

Autor: Paul Roberto Flores Rosero

Tutor: Jorge Arturo Morales Cardoso

Conclusiones:

- Se determinó la existencia de varias deficiencias en la comunicación de los cadetes que fueron objeto de la investigación mediante la aplicación de las encuestas, entre las que se puede mencionar la gran dificultad que los individuos poseen para expresarse en público y la incorrecta redacción de documentos relacionados con su profesión.
- Se verificaron los temas inherentes a la comunicación para incentivar la consecución de normativas básicas para el establecimiento de adecuadas relaciones interpersonales con sus compañeros y con las personas que los rodean.

- Luego de fijar la temática conforme a las necesidades detectadas en los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General José Enríquez Gallo”, con el objetivo de enriquecer la capacidad para establecer la comunicación asertiva y mejorar sus relaciones interpersonales, se diseñó un programa de capacitación con entorno virtual, que les permita adquirir esas competencias.

Comentario:

- Hablar de las interacciones entre compañeros de alguna institución implica íntimamente estudiar la comunicación de los mismos, pues en la Escuela Superior José Enríquez Gallo existen dificultades dentro del proceso de transmisión de información debido a varias deficiencias de los colaboradores para comunicarse

Tema: “La estabilidad Laboral en el Ecuador, situación actual del trabajador en base a nuestra Constitución de la Republica y el Código de Trabajo”

Autor: Yolanda Verónica Quiloango Farinango

Año: 2014

Conclusiones

- Cuando un trabajador goza de una relativa estabilidad en su empleo siente un cierto grado de seguridad debido a los sentimientos de confianza y tranquilidad que esto le brinda en el desarrollo de sus actividades, esto influye en forma directa en la productividad de la empresa y en el bienestar personal de los empleados.
- En nuestro país se dispone de una estabilidad laboral legal que las leyes y estatutos amparan en diferentes aspectos, estos son el contrato, seguridad social, integridad y salud ocupacional del empleado con lo cual se puede concluir que en el Ecuador por ley la estabilidad de un trabajador está garantizada por su legislación.

- Los trabajadores están protegidos por una serie de leyes y normativas que asegura su bienestar, pero de la misma forma están sujetos a deberes y responsabilidades que deben cumplir al pie de la letra para poder disponer de todos los beneficios que una relación laboral trae consigo, por esto la estabilidad laboral depende no solo de las condiciones que la empresa ofrezca, sino del desarrollo del colaborador dentro de la misma.

Comentario:

- Gozar de estabilidad en el trabajo es un derecho que todos los trabajadores sin importar el tipo de empresa a la que pertenezcan deben gozarlo, existen una variedad de normativas legales que aseguran estabilidad, por ende responsabilidad del empleador realizar lo necesario para brindarles seguridad

2.2. Fundamentación

2.2.1 Fundamentación Filosófica

La base de la presente investigación es el paradigma crítico propositivo, pues el estudio está centrado en orientar el cambio social en el interior de la empresa, analizando los diferentes aspectos que han llevado a los miembros de la organización a adquirir actitudes y comportamientos que dificultan las relaciones entre sí, adicionalmente este estudio se enfoca en el cultivo de valores, con lo cual se pretende lograr la transformación de las relaciones existentes entre los trabajadores de Textiles Pasteur.

2.2.2. Fundamentación Epistemología

La epistemología indaga acerca de cómo la situación de la organización puede ser conocida y muestra las bases sobre las cuales se construyó el conjunto de conocimientos específicos sobre un tema en particular, la sustentación de la

presente investigación, las técnicas, métodos e instrumentos utilizados para poder recolectar la información necesaria para poder transformar las relaciones interpersonales existentes entre los miembros de la empresa y de esta manera generar mayor Estabilidad Laboral en ellos.

2.2.3. Fundamentación Ontológica

La naturaleza de la realidad investigada es la base para la realización de esta fundamentación así como la creencia acerca de esta situación por parte del investigador. Habiendo dicho esto se relaciona con el pensamiento de los miembros de la organización debido a que ellos son quienes mejor pueden describir la realidad y el estado de las Relaciones Interpersonales y su incidencia en la estabilidad laboral existente en la organización.

2.2.4. Fundamentación legal

Se encuentra estructurado de acuerdo al orden jerárquico de aplicación legal vigente en nuestro país, estipulado en el artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador.

Según la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**, manifiesta que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. “ (Art. 326, num. 5).

A decir de la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**, dicta:

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

Acorde con lo establecido en el **CÓDIGO DE TRABAJO (2008)** en las Disposiciones fundamentales, indica:

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.

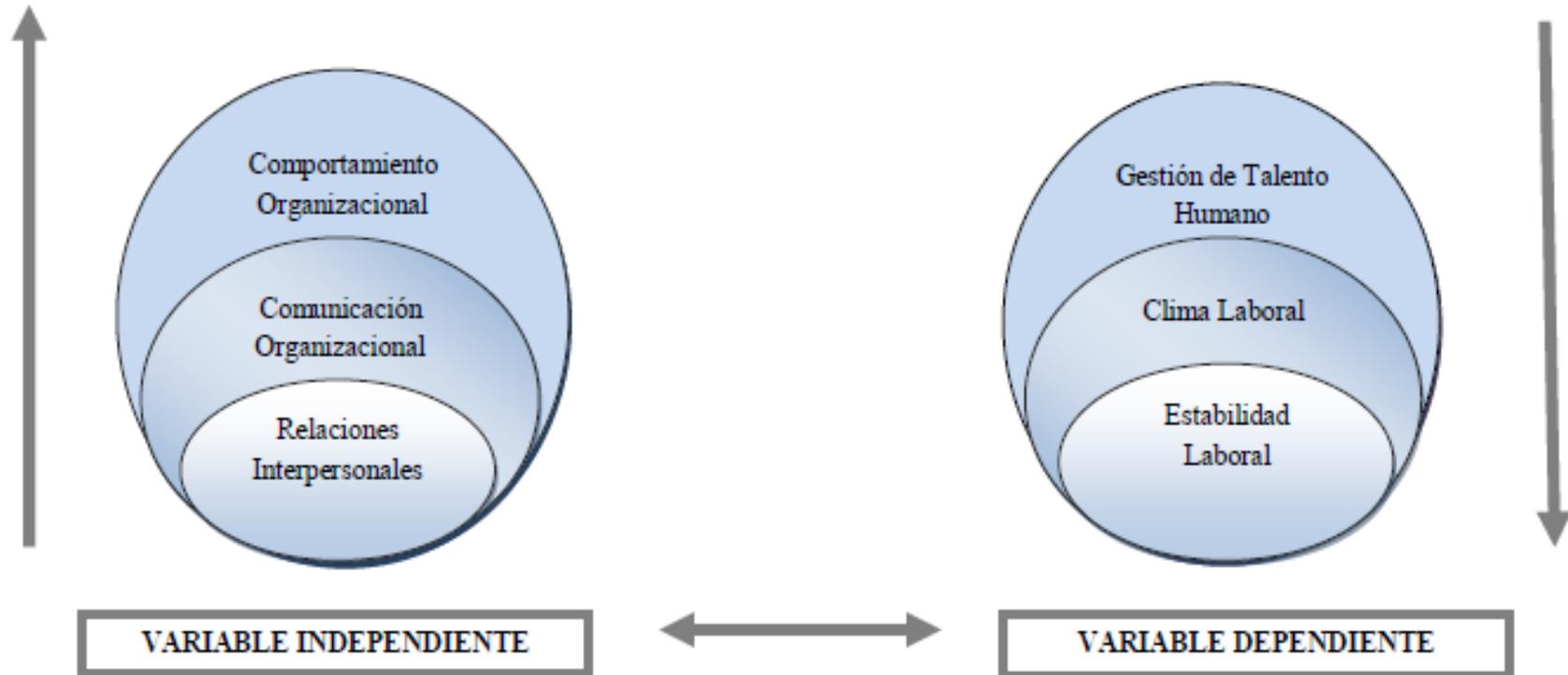
Las normas relativas al trabajo contenidas en las leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren. (Art. 1)

En el mismo documento se manifiesta en la sección Obligaciones del empleador, lo siguiente:

“Tratar a los trabajadores con la debida consideración no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra” (Art. 42, num 13)

2.5. Categorías fundamentales

Gráfico 02: Categorías fundamentales



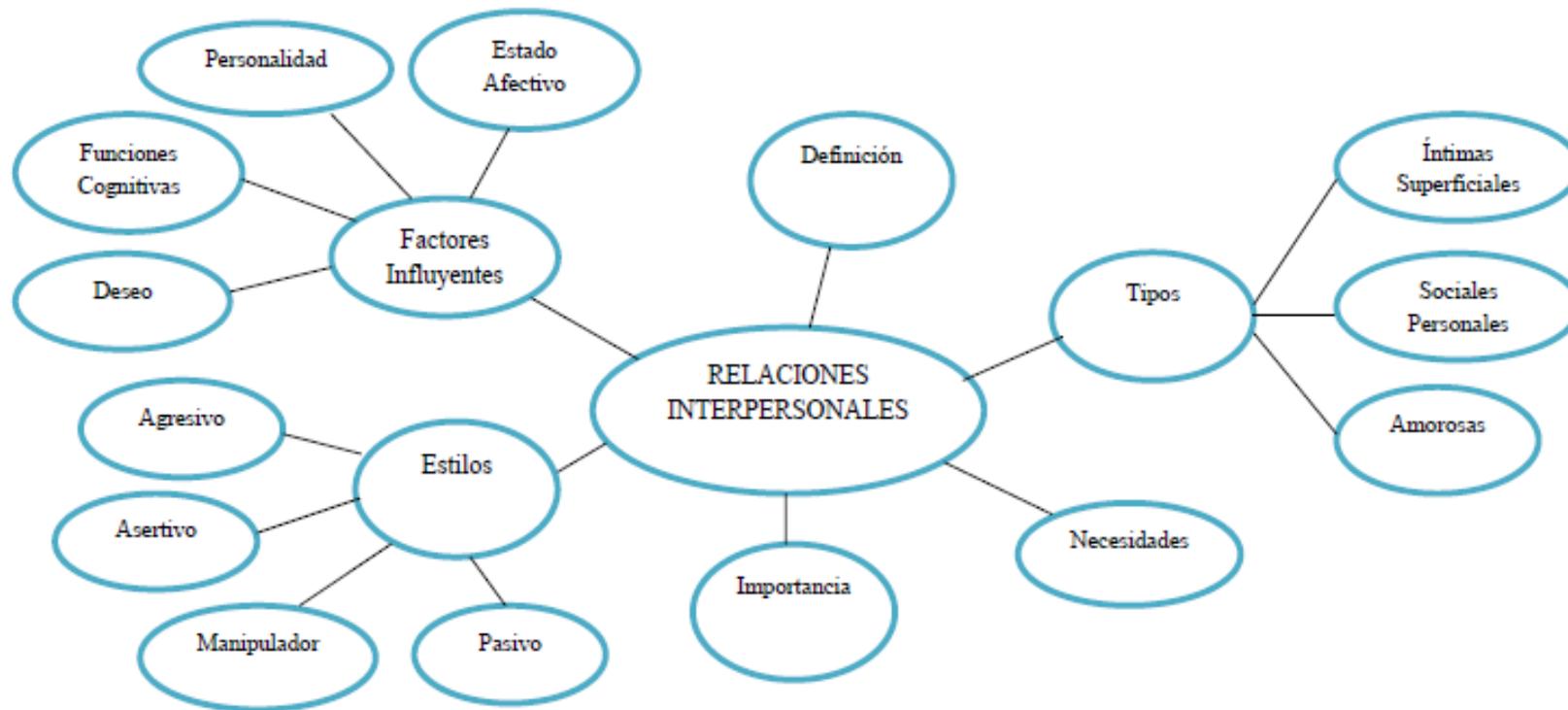
Fuente: Textiles Pasteur

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

2.6. Constelación de ideas

2.6.1 Variable independiente

Gráfico 03: Constelación de ideas variable independiente

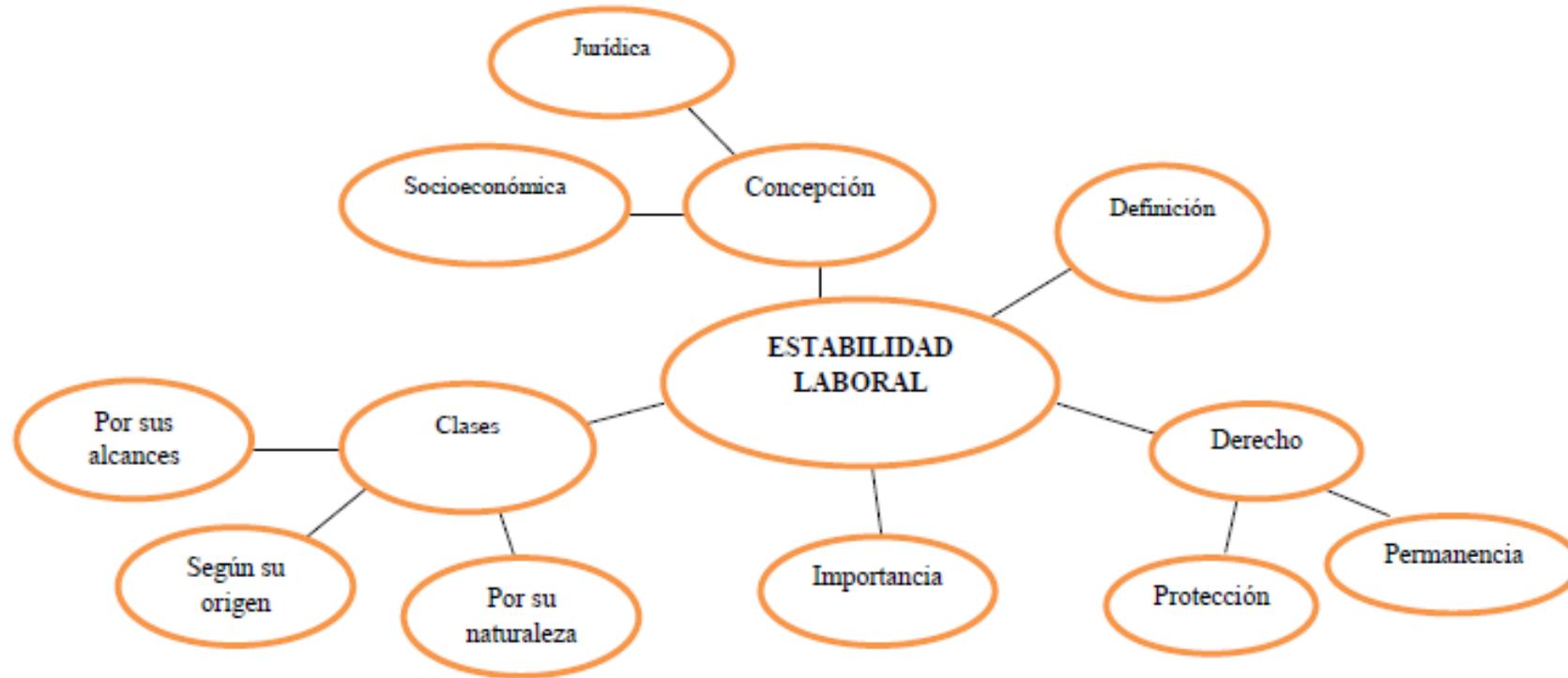


Fuente: Textiles Pasteur

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

2.6.2 Variable Dependiente

Gráfico 04: Constelación de ideas variable independiente



Fuente: Textiles Pasteur

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

2.7. Fundamentación Teórico-Científica

2.7.1. Variable Independiente

2.7.1.1. Las Relaciones Interpersonales

De acuerdo con lo expuesto por **PROCEL, J. (2012)**, que nos da la siguiente definición:

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos, amistades o con compañeros 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. (p. 87)

Se toma como referencia lo expuesto por **SFERRA, A. WRIGHT, L. Y RICE, A. (1979)** los cuales manifiestan que: “Las relaciones humanas para decirlo sencillamente, consisten en el arte de llevarse bien con los demás. Siempre que se reúnen dos o más personas, se establece una interacción.” (p.46)

El ser humano es un ente social por naturaleza, relacionarse con otras personas es una necesidad básica y debida a que somos una especie gregaria que nuestra vida se desarrolla de forma grupal muy a menudo nos vemos involucrados en un sin número de Relaciones Interpersonales

Desde los orígenes de nuestra especie hemos tenido éxito sobre las demás, y en gran parte este éxito se debe a la vida en grupo, esta característica nos ha permitido desarrollarnos y sobrevivir. De este modo formando tribus, aldeas, culturas, civilizaciones, sociedades, ciudades, etc. Lo que encaminó a nuestra raza a la adquisición de todo el conocimiento y avances tecnológicos de los cuales se disponen en la actualidad.

Se puede determinar a las Relaciones Interpersonales a la interacción bilateral que se desarrolla entre dos o más individuos. Se refiere a relaciones de carácter social que se hallan regularizadas tanto por normas y leyes de instituciones como de estándares impuestos por la sociedad

Interactuar con otras personas nos permite alcanzar varios objetivos muy importantes y necesarios para poder alcanzar un relativo crecimiento dentro de nuestro grupo social, la mayoría de estas metas involucran la creación o fortalecimiento de vínculos con otras personas, además también existe la posibilidad de conseguir algunos beneficios para satisfacer intereses propios.

Relacionarse o vivir en grupo no solo trae consigo ventajas para nuestro desarrollo evolutivo, también satisface algunas necesidades muy importantes para el ser humano como tal, pues desde niño un individuo necesita de otras personas, en este caso sus padres son los primeros de los cuales recibe el cuidado pues aún es un individuo dependiente, a medida que va creciendo se requiere aún más de las relaciones interpersonales debido a que gran número de sentimientos ya sean de alegría o tristeza provienen de estas interacciones con su familia, amigos, compañeros o pareja.

Aun que las relaciones de una persona le produzcan malestar antes que placer siendo el origen constante de sentimientos negativos como tristeza y sufrimiento, estas no dejan de ser importantes pues al ser una necesidad básica del ser humano y sin importar el estado de las mismas se está satisfaciendo dicha necesidad.

Tipos de Relaciones Interpersonales

Hablar de Relaciones Interpersonales es hablar de un término que engloba una gran variedad de factores como sentimientos, emociones, comunicación, etc. Estos factores no son algo estático, presentan variantes de una persona a otra o en diferentes situaciones, estos cambios se presentan en todo el ciclo vital del ser humano, y por consecuencia sus relaciones también presentaran variantes.

En cuanto a su clasificación se puede mencionar los siguientes tipos

- **Relaciones íntimas:** este tipo de relaciones se presentan cuando se intenta cubrir una necesidad de carácter afectivo, o una necesidad esencial que surge a partir de un lazo establecido con otra persona, se produce el ingreso a la intimidad.
- **Relaciones superficiales:** por el contrario, estas interacciones entre los individuos implican cierta atención por la otra persona, pero sin llegar a la intimidad ni a preocuparse entre ellos. Existen ocasiones en las cuales se presentan diferentes tipos entre las partes que intervienen en la relación. Se puede presentar el caso en el cual una de las partes necesita establecer una relación íntima mientras que la otra tiene la intención de establecer una relación únicamente superficial, con esto dando paso a la generación de un conflicto.
- **Relaciones personales:** este tipo de interacción hace referencia a la individualidad de una persona, se observa a la otra persona como un ser diferente de los demás, es decir exclusivo e irrepetible con sus propias características que lo diferencian de los demás, se toma en cuenta al individuo por lo que es realmente en su esencia, mas no por formar parte de algún grupo en particular.
- **Relaciones sociales:** por otro lado en estas relaciones se da preferencia a la identidad social, ya no se habla de individualidades sino de colectividades aplicando estereotipos sociales.
- **Relaciones amorosas:** en su publicación STERNBER (1986) propone que una relación amorosa está compuesta por tres elementos: pasión, compromiso e intimidad. La combinación de estos componentes puede derivar en distintos subtipos de relación.

Luego de haber detallado las particularidades de cada uno de los tipos de Relaciones Interpersonales que existen entre los individuos es muy importante mencionar que las mismas no se van a presentar en forma generalizada en todas las relaciones, esto debido a que pueden presentarse variaciones que están

condicionadas por diferentes circunstancias propias de los que intervienen en la interacción, recalcando la diversidad en cuanto a personalidad de cada individuo modificando los estilos haciéndolos exclusivos de cada Relación Interpersonal.

Las actitudes de cada persona frente a los estímulos recibidos, provenientes de la otra persona pueden generar discrepancias a la hora de relacionarse, determinando así características únicas e irrepetibles en su relación, de la misma forma pueden ser totalmente diferentes dichas circunstancias si se relaciona con otro individuo.

Importancia de las Relaciones Interpersonales

Las Relaciones Interpersonales desempeñan un rol trascendental en el progreso integral de un individuo. Mediante estas una persona puede conseguir significativos refuerzos sociales del ambiente que lo rodea, de esta forma contribuyendo con la aclimatación a su entorno. Por el contrario la ausencia de la interacción interpersonal trae consigo algunas consecuencias nefastas para el desarrollo del individuo en la sociedad, afectando su capacidad para encajar en la misma y por consiguiente sus relaciones con las personas

En nuestra rutina diaria podemos vincularnos con un sin número de individuos, los cuales poseen exclusivamente cada uno sus experiencias, emociones, sentimientos y paradigmas, y debido a estas diferencias se presenta la gran diversidad de las relaciones entre las personas favoreciendo así el intercambio constante de conocimientos y la vivencia de experiencias.

Las diferentes circunstancias de los individuos participantes de la relación no solo facilitan lo antes mencionado, sino que también puede presentar obstáculos para el desarrollo de las relaciones, de este modo llevando a los individuos a realizar trabajo extra para poder lograr una armonía en la interacción.

Estilos de Relaciones Interpersonales

Basándose en las predisposiciones más frecuentes presentes en las relaciones interpersonales se han establecido algunos modelos:

- **Estilo agresivo:** caracterizado por la presencia de conductas violentas sobre la otra persona participante de la interacción, utiliza técnicas para provocar temor o agredir sin tener mínimo respeto por los demás, por lo general toma las decisiones por sí mismo sin tener en cuenta las opiniones, ideas ni sentimientos de los otros individuos.
- **Estilo pasivo:** entre sus principales rasgos está evitar de cualquier modo la confrontación, manteniéndose en una posición subyugada, puede o no estar de acuerdo con los criterios de los otros, sin embargo no manifiesta sus sentimientos, emociones e ideas. Termina por aceptar las decisiones de los demás, lo cual le causa frustración y una serie de sentimientos hostiles que se acumulan para posteriormente ser descargados en momentos y lugares poco indicados.
- **Estilo manipulador:** la particularidad de este estilo de relación es su indeterminada posición pues mientras no manifiesta su disconformidad de una forma directa, tampoco se opone a la posición de los demás con lo cual genera incertidumbre en los demás pues no es claro con sus ideas, no expresa sus verdaderos sentimientos e intenciones pues los disimula con el objetivo de conseguir intereses propios. Recurre a halagar en forma excesiva para convencer al contrario.
- **Estilo asertivo:** este estilo resalta debido a que es genuino a la hora de expresar lo que siente, manifestando su posición en forma clara si ocultar su opinión ni sentimientos, esto sin afectar ni irrespetar a las demás personas tomando en cuenta sus criterios y sentimientos, debido a esto posee la capacidad de relacionarse de en forma sencilla, lo cual demuestra que posee

habilidades relacionales más desarrolladas que los otros estilos de relaciones interpersonales, este es el más saludable para el establecimiento de relaciones con otras personas

Factores que influyen en las Relaciones Interpersonales

- **La personalidad**

La personalidad es uno de los factores más influyentes en las Relaciones Interpersonales y viceversa, esto quiere decir que la interacción con otras personas también determina nuestra personalidad pues durante el primer tercio de la vida, cuando la personalidad está en una etapa muy importante de desarrollo de su carácter, en la formación de su carácter, de su forma de ser, esto se determina mediante las relaciones de las cuales sea participe influyendo de manera directa en su personalidad.

La personalidad es algo que se va a seguir formando a lo largo de nuestro ciclo vital, por tanto el desarrollo no acaba en la infancia y los rasgos adquiridos no se han establecido de manera permanente pudiendo ser modificadas positiva o negativamente

Defendiendo lo antes mencionado ERICK ERIKSON en su obra “Teoría del Desarrollo Psicosocial”, en la cual se puede deducir, contemplando todo el periodo de la vida de un individuo resaltando las diversas etapas por las cuales atraviesa una persona durante la formación del de la etapa conocida como ego, afirmando que cada una de estas etapas son una oportunidad en la cual un individuo establece una nueva orientación entre él y su mundo, sobre la manera cómo percibe lo que hay a su alrededor.

A continuación se detallan las etapas evolutivas conforme a lo destacado por este autor:

Cuadro 01: Etapas evolutivas del desarrollo psicosocial

Año	Etapa	Característica
1.º año	Lactancia	Confianza básica/ Desconfianza básica
2-3	1.ª Infancia	Autonomía/Duda
4	Infancia	Iniciativa/Culpa
5-12	Latencia	Inventiva/Inferioridad
12-21	Adolescencia	Identidad/Confusión de carácter
21-30	Juventud	Intimidad/Aislamiento
30-50	Madurez	Generatividad/Absorción en sí mismo
>50	Vejez	Integridad/Desesperación

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Fuente: Relaciones Interpersonales, Generalidades, Universidad Euskal Herriko

Erikson destaca que en cada uno de estos periodos está en juego una u otra característica fundamental, y que adoptar una de las mismas no es algo estático puesto que si se adquiere una característica negativa no es significado de que se la conservará toda la vida, o que no se la puede reemplazar por una característica negativa y viceversa.

- **Los procesos cognitivos**

El ser humano posee funciones cognitivas bastante evolucionadas sin embargo no deja de ser una entidad que tiene sentimientos y emociones, estos nos llevan a tener percepciones de la estímulo captada, posteriormente a interpretar dicha información para posteriormente manifestar una respuesta a través de sentimientos y emociones

Las funciones cognitivas que más se destacan son: la memoria, la percepción y el pensamiento. Estas funciones nos ayudan a tener una perspectiva de la realidad, pero hay que tener en cuenta que cada individuo ve la realidad a su manera, percibimos personas y situaciones de la sociedad, además de percibirnos a nosotros mismos y nuestras interacciones con nuestro entorno.

Es por el proceso antes mencionado de tratamiento de información que cada persona se relaciona con otra a su manera, afirmando que las funciones cognitivas influyen en las relaciones interpersonales puesto que tendremos diferentes reacciones que las otras personas a los mismos estímulos.

- **El deseo**

Cuando establecemos una relación con alguna persona siempre queremos algo a cambio, si bien es cierto no está esclarecido que es lo que pretendemos obtener de esa relación esperamos un intercambio de algo, y generalmente las personas esperan llevarse algo bueno, sacar algo de provecho de esa relación.

Dicho deseo que los individuos sienten al iniciar una relación genera expectativas en cada uno de los que intervienen, esperando a que suceda algo que beneficie sus intereses, pero muy a menudo sucede que realmente no sabemos lo que queremos o es algo muy confuso. En el desarrollo de la relación el cumplimiento de las expectativas de los participantes es evaluado cada uno por su lado, y si no se ha alcanzado los estándares de la otra persona se generan conflictos en la relación, los mismos que vienen dados por sentimientos de frustración.

- **El estado afectivo**

El ser humano se caracteriza de los demás animales por ser uno racional, por disponer de inteligencia, de funciones cognitivas altamente desarrolladas. Posee una capacidad de almacenar información conocida como memoria, puede percibir estímulos, analizar y comprender.

Las peculiaridades antes mencionadas hacen del Homo Sapiens un ser capaz de procesar información con una precisión extraordinaria, sin embargo la amera de procesar la información no es igual en todos, ni las capacidades

están presentes en el mismo grado. Pero el hombre tiene sentimientos y emociones, lo cual en ocasiones lo desorienta llevándolo a cometer equivocaciones.

Los sentimientos y emociones están íntimamente implícitos en la vida de un individuo, y los mismos determinan el estado afectivo afectando de esta forma las relaciones puesto que si su estado afectivo está determinado por sentimientos de tristeza y negatividad esto dificulta la interacción con otros, por el contrario si viene acompañado por sentimientos relacionados con alegría y felicidad resultara más sencillo establecer una relación.

2.7.1.2. Comunicación Organizacional

Acorde con lo expresado por **CHIAVENATO, I. (2009)** “La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos”. (p. 321)

DAVIS, K. Y NEWSTROM, J. (2003) en su libro manifiestan que: “La comunicación es la trasferencia de información y su comprensión entre una persona y otra. Es una forma de ponerse en contacto con otros mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores”. (p. 55)

Otros autores como **KINICKI, A. y KREITNER, R. (2003)** definen a la comunicación como: “El intercambio de información entre el emisor y el receptor, así como la inferencia (percepción) de significado entre ellos”. (p. 300)

En cualquier tipo de actividad las personas transmiten y reciben información de manera constante, debido a esto la comunicación es una herramienta fundamental para el desarrollo de la sociedad. En una organización no es la excepción pues dentro de ella no se trabaja con objetos, sino con personas que a diario interactúan de forma constante y por consecuencia el flujo de información no se detiene.

Una empresa está estructurada por varias dependencias o departamentos que desempeñan diferentes funciones, pero que requieren trabajar en unidad, volviéndose aún más trascendental el proceso de comunicación para alcanzar el funcionamiento de la organización. Una sola persona no podría desarrollar el proceso de comunicación debido a que necesita de otra u otras para complementar este acto.

Tanto dentro como fuera de una organización es de vital importancia la comunicación para conseguir concertación y solidez en el comportamiento de los individuos. Con los permanentes avances en la tecnología se ha incrementado la comunicación puesto que es posible estar en contacto con personas en cualquier parte del planeta.

Actualmente se cuenta con una gran variedad de medios de comunicación que facilitan el intercambio de información, sin embargo este proceso no está libre de falencias, al pasar de un receptor a otro la información se transforma provocando que se reciba un mensaje con variaciones respecto del original.

Funciones de la comunicación dentro de la organización

Para el manejo de empresas, conjuntos y personas, la comunicación es un proceso indispensable, se pueden resaltar cuatro funciones principales:

- **Control:** Dentro de una organización, la comunicación se convierte en un fuerte elemento de control, puesto que regula el cumplimiento de normas, estándares y procedimientos de trabajo. Cuando se presentan un problema en cuanto al cumplimiento de lo mencionado esto debe ser reportado al inmediato superior. También nos ayuda a revisar que se respete la línea de autoridad o jerarquía y las relaciones entre un grupo y otro.
- **Motivación:** Para que la comunicación cumpla con la función de motivar a los trabajadores es necesario que se defina lo que cada persona debe

realizar, para de este modo poder evaluar su rendimiento y encaminarlo al cumplimiento de sus metas y objetivos valorando lo que hasta el momento se ha hecho y a la vez indicándole el esfuerzo deseable por la empresa.

- **Expresión de emociones:** Al trabajar dentro de un grupo mediante la comunicación las personas que lo integran pueden manifestar sus ideas, sentimientos, emociones y cualquier percepción que tengan referentes a la satisfacción o insatisfacción dentro de la unidad
- **Información:** esta función se basa en la toma de decisiones, puesto que la facilita transfiriendo información que muestran otras opciones para encaminar la toma de decisiones tanto particulares como grupales.

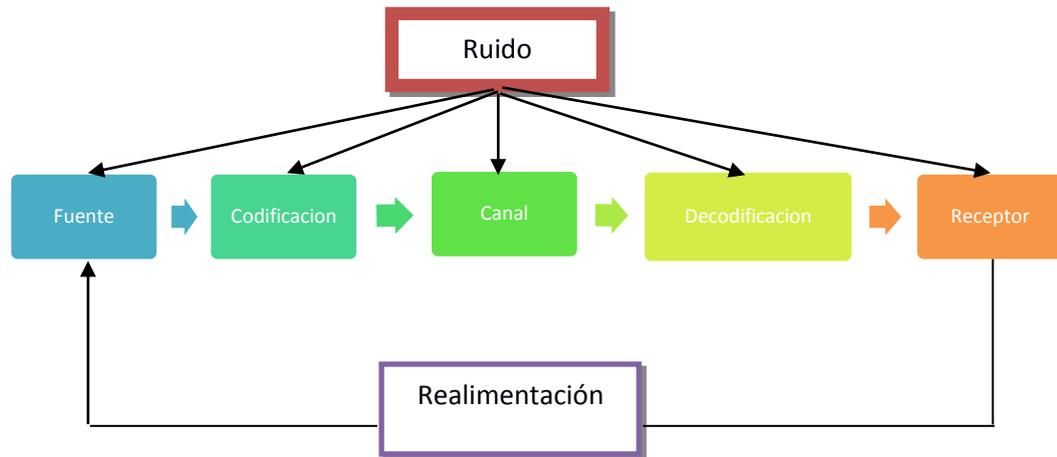
El proceso de la comunicación

A continuación se cita el modelo de comunicación diseñado por SHANNON y WEAVER, quienes lograron establecer un modelo estandarizado que se puede utilizar en todo tipo de situación. Tomando en cuenta que es un proceso que sigue un flujo bien delimitado que sufre variantes al momento de presentarse obstáculos o distorsiones.

El modelo de comunicación inicia con una determinación, la cual se convierte en un mensaje que será transmitido siguiendo una corriente que se transmite desde un emisor hasta un receptor, durante el proceso el mensaje es codificado y transferido a través de un canal,

Luego de esto hasta el receptor que descifra el contenido del mensaje, resultando el traspaso de significados de un individuo a otro. De este modo según los autores mencionados el proceso está formado por siete partes, de la manera que se indica en el Gráfico 05

Gráfico 05: El proceso de la comunicación.



Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Fuente: Comportamiento Organizacional, CHIAVENATO, I. (2009)

Canales de Comunicación formal

Los canales de comunicación formal son aquellos que circulan dentro de la organización, es decir a través de su estructura interna y responsabilidades establecidas por la empresa. Existen tres tipos de canales formales a través de los cuales fluye la información de una organización:

- **Las comunicaciones descendentes:** Son la información emitida desde los altos mandos hacia los subordinados, desde la parte superior de la estructura organizativo hacia abajo, mediante este canal se busca establecer relaciones empáticas y crear un clima de trabajo unido para buscar solucionar problemáticas, se puede realizar mediante correos electrónicos, boletines, publicaciones, redes sociales, etc.
- **Las comunicaciones ascendentes:** Por el contrario este tipo de comunicaciones busca establecer contacto entre los empleados y los superiores emitiendo el mensaje desde los niveles más bajos de la estructura jerárquica de la empresa. Esto busca dar a conocer las necesidades de los colaboradores.

- **Las comunicaciones horizontales:** Se refiere al intercambio de información entre compañeros del mismo departamento o a su vez de otra dependencia de la organización, se utiliza no solo para notificar sino también para coordinar labores que requieren colaboración de otros compañeros o sectores de la empresa.

2.7.1.3. Comportamiento Organizacional.

Según lo expresado por **ALLES, M. (2007)** se indica que:

En cualquier tipo de organización interactúan personas; no importa su número, pueden ser muchas o pocas; cada una de ellas cumple un rol, desde simples empleados hasta jefes o directivos. Muchas veces son al mismo tiempo, jefes y empleados. Todas estas personas tienen determinados comportamientos, no siempre los mismos, según sus circunstancias y sus roles. A la suma de todos estos comportamientos, sus causas y motivos, sus interrelaciones, etc., a todo este conjunto de temas, se los denomina comportamiento organizacional.

El comportamiento organizacional al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. (p. 70)

Acorde con lo expresado por **ROBBINS, S. (2003)** el CO se define como:

El comportamiento organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que los individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar esto a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. (p. 56)

Partiendo de los conceptos citados se puede determinar que es una especialización que tiene su objeto de estudio marcado puesto que sus conocimientos parten del estudio de tres factores principales referentes al comportamiento al interior de las organizaciones, los cuales son: individuos, grupos y estructura.

El CO se enfoca netamente en circunstancias relacionadas con el trabajo ocupándose del trato de lo que las personas realizan dentro de una organización y la forma en la que su proceder influye en su desempeño al interior de su entidad tomando en cuenta elementos como: rotación, productividad, absentismo, administración, etc.

Esta disciplina está íntimamente relacionada con el comportamiento del ser humano por lo cual fundamenta sus conocimientos en varias disciplinas que estudian la conducta: psicología, sociología, antropología, entre otras. Se destaca el aporte de la psicología cuyos principios han contribuido directamente con la dimensión del análisis individual. Por otro lado las demás materias mencionadas han servido de auxiliares para llegar a obtener una comprensión de CO mediante definiciones relacionadas con este término.

2.7.2. Variable Dependiente

2.7.2.1. Gestión de talento humano

Según lo investigado **CHIAVENATO, I. (2009)** define a la gestión del talento humano como: “Funciones, practicas o profesionales de Talento Humano que asesora en las áreas de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, comunicación, higiene y seguridad laboral, beneficios, etc.” (p.2)

A su vez **MONDY, M, y NOE, R. (2005)** describen a la gestión de recursos humanos de la siguiente forma: “La tarea que consiste en medir la relación de causa y efecto de diversos programas y políticas de RH en el resultado final del análisis financiero de la empresa”. (p. 3)

La gestión del talento es un proceso para incorporar nuevos talentos o empleados de valor en la empresa además de que busca retener y desarrollar el recurso humano que existe en la propia empresa. Busca que las empresas tengan un mayor número de empleados de alto potencial que aumenten el valor de la empresa. También se le conoce como gestión del capital humano.

El hecho de conseguir o retener talentos para la empresa es una estrategia sobre todo de las empresas más competitivas y que buscan crecer por medio de los recursos humanos que desempeñan un papel importante de la empresa y aumentan su valor. Una empresa con talentos es una empresa más competitiva y dispuesta a enfrentarse a otras situaciones.

Anteriormente las empresas no se preocupaban ni de los recursos humanos ni de la gestión del talento por considerarlo un aspecto secundario, sin embargo ahora es una situación muy importante para las empresas que empiezan a reconocer la importancia del capital humano para ser más competitivas, por eso desde los años 90 muchas empresas empiezan a valorar la gestión del talento.

Las empresas para gestionar el talento crean planes de administración y gestión del talento con una serie de medidas entre las que se encuentran:

- Atraer, reclutar y buscar candidatos cualificados para los puestos vacantes en la empresa
- Definir y administrar sueldos competitivos para los empleados
- Ofrecer procesos que mejoran el desempeño de los empleados
- Crear programas de retención de los empleados
- Crear un programa de traslados y ascensos a las personas más capacitadas
- Ofrecer oportunidades de desarrollo y capacitación para los empleados

Las empresas tienen que crear planes para conseguir y retener los talentos de la empresa de manera que no se cree una fuga de cerebros de las personas más válidas a empresas de la competencia.

Muchas empresas incluso ponen a disposición de la empresa cuestiones y procesos con el objetivo de conseguir que los talentos se encuentren a gusto con la empresa. Existen muchas cuestiones interesantes basadas en la gestión del talento.

El talento también tiene que ver con el liderazgo aunque no necesariamente una persona talentosa tiene por qué ser una persona con capacidades para ser líder. Existe cierta polémica sobre si el talento se hace o se nace, como otras capacidades, y si bien es cierto que el talento puede adquirirse en parte, la verdad es que las personas con talento tienen innata esta característica.

Ahora las empresas empiezan a reconocer el valor de los talentos y tienen que tomar medidas para que se contraten, se desarrollen y se queden en la empresa por el papel importante que pueden adquirir dentro de la propia empresa, ya que el rendimiento general de la empresa tiende a ser superior cuando se realiza por personas más capacitadas

2.7.2.2. Clima laboral

ANZOLA, F. (2003) opina que el clima se refiere a: “las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra”. (P. 79)

MÉNDEZ, A, (2006) se refiere al clima organizacional como:

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p.145)

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. Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona -o no- el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el "clima laboral" lo normal es utilizar "escalas de evaluación".

Algunos aspectos que se pretenden evaluar son los siguientes:

- **Independencia.-** La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Por ejemplo: una tarea contable que es simple tiene en sí misma pocas variaciones -es una tarea limitada-, pero el administrativo que la realiza podría gestionar su tiempo de ejecución atendiendo a las necesidades de la empresa: esto es independencia personal. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.
- **Condiciones físicas.-** Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, etcétera.

Por ejemplo: un medio con luz natural, con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas horas trabajando y repercute en la calidad de su labor. Se ha demostrado científicamente que las mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad.

- **Liderazgo.-** Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

- **Relaciones.-** Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones. Con los resultados obtenidos se diseñan "sociogramas" que reflejan: la cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades; quiénes no se relacionan nunca aunque trabajen codo con codo; la cohesión entre los diferentes subgrupos, etcétera. El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes.

- **Implicación.** -Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. Es muy importante saber que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y sin unas condiciones laborales aceptables.

- **Organización.-** La organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo.

- **Reconocimiento.** -Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. En el área comercial, el reconocimiento se utiliza como instrumento para crear un espíritu combativo entre los vendedores, por ejemplo estableciendo premios anuales para los mejores. Es fácil reconocer el prestigio de quienes lo ostentan habitualmente, pero cuesta más ofrecer una distinción a quien por su rango no suele destacar. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

- **Remuneraciones.** -Dicen dos conocidos consultores franceses: El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados.

Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo.

- **Igualdad.**- La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. La escala permite observar si existe algún tipo de discriminación. El amiguismo, el enchufismo y la falta de criterio ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

Otros factores.

Hay otros factores que influyen en el clima laboral: la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etcétera. También es importante señalar que no se puede hablar de un único clima laboral, sino de la existencia de subclimas que coexisten simultáneamente. Así, una unidad de negocio dentro de una organización puede tener un clima excelente, mientras que en otra unidad el ambiente de trabajo puede ser o llegar a ser muy deficiente.

El clima laboral diferencia a las empresas de éxito de las empresas mediocres. Querámoslo o no, el ser humano es el centro del trabajo, es lo más importante, y

mientras este hecho no se asuma, de nada vale hablar de sofisticadas herramientas de gestión. Más vale conseguir que el viento sople a favor.

2.7.2.3. Estabilidad Laboral

En concordancia con lo publicado por **VÁSQUEZ, J. (2013)** donde se define a la Estabilidad Laboral como:

Principio que reconoce al trabajador el derecho a permanecer en su trabajo luego de su periodo de prueba, ya que la relación laboral queda prorrogada hasta completar el año de estabilidad o el plazo pactado si es superior y luego de lo cual es indefinida.

Para explicarlo de otra manera **MONESTEROLO, G. (2010)** describe a la Estabilidad Laboral como: “El derecho a conservar el empleo hasta la jubilación o pérdida permanente de la capacidad laboral, mientras no surja alguna causa justa determinación del contrato de trabajo”.

Según **RENDON, J. (2010)**: “La estabilidad consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no implicar especialísimas circunstancias”.

También se define como Estabilidad Laboral el derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda la vida laboral, no pudiendo ser declarado cesante antes que adquiriera el derecho de su jubilación, a no ser por causa taxativamente determinada.

Es un derecho

La Estabilidad Laboral es el derecho del trabajador a la permanencia en su puesto de trabajo, persigue un fin propio del individuo, su permanencia en el empleo, este derecho surge como una limitación al poder discrecional del empleador de despedir al trabajador.

También lo podríamos definir como el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en circunstancias extrañas. ROBBINS (2004)

Este derecho tiene por finalidades lo siguiente: otorgar el carácter de permanencia a la relación de trabajo, proteger al trabajador contra los despidos arbitrarios, proporcionarle al trabajador mejores garantías para defender otros derechos, protegerlo contra la inseguridad de sus ingresos, etc.

Es muy frecuente hablar de la existencia de dos clases de estabilidad, la absoluta y la relativa. A mi modo de ver las cosas sólo sería válido hablar de la estabilidad laboral absoluta ya que la segunda va contra la finalidad principal de este derecho, cual es garantizar la permanencia en el empleo.

La Estabilidad Laboral relativa permite la figura del despido arbitrario. Considero que el derecho a la Estabilidad Laboral es uno solo y que las diversas clasificaciones tienen una finalidad didáctica o son meras construcciones teóricas. Aun así se hablará más a fondo sobre este aspecto en adelante.

Una estabilidad reforzada implica que el ordenamiento debe lograr una garantía real y efectiva al derecho constitucional que tiene una mujer embarazada a no ser despedida, en ningún caso, por razón de la maternidad. La protección tiene entonces que ser eficaz, por lo cual su regulación y aplicación está sometida a un control constitucional más estricto pues, la Constitución ordena un amparo especial a la Estabilidad Laboral de las mujeres que se encuentran en estado de gravidez, por lo cual no es suficiente que el ordenamiento legal asegure unos ingresos monetarios.

Observen que todas las definiciones no vacilan en reconocer que la Estabilidad Laboral es un derecho para el trabajador y nunca un deber. Esto quiere decir, que si es un derecho para el trabajador, al mismo tiempo, es un deber para el empleador, responsabilidad que tienen las empresas de asegurarse que los

despidos habrán de hacerse únicamente en circunstancias justificadas. Aquí, la responsabilidad de garantizar la responsabilidad recae en el empresario exclusivamente

Importancia

Garantizar la estabilidad laboral de los empleados ha sido una de las consignas más importantes que han enarbolado juristas, laboristas, sindicalistas y políticos desde que se comprendió la importancia que tiene el trabajador como un hecho social ya que el mismo es el generador de ingresos que garantiza la economía de la familia.

La Estabilidad Laboral es importante porque la misma otorga un carácter permanente a la relación de trabajo, es decir garantiza que el trabajador no será despedido sin justa razón de manera arbitraria por parte del empleador.

Clases de estabilidad

Por la naturaleza

Para Mario de la Cueva, en la estabilidad absoluta la facultad de disolver la relación laboral es posible sólo por causa justificada que debe ser probada; mientras que en la estabilidad relativa se permite al patrono en grados variables, disolver la relación de trabajo con un voto unilateral a cambio de indemnización.

Estabilidad Absoluta

Se denomina como "perdurabilidad", y la define como la posesión o posición vitalicia del empleo hasta la jubilación o retiro por parte del trabajador de su cargo o función laboral.

El contrato puede sólo disolverse si se acreditan las causales indicadas en la ley: de lo contrario la elección que al efecto toma el empleador. Según Jorge Rendón Vásquez nos dice: “hay estabilidad absoluta cuando el trabajador no puede perder el empleo por ninguna causa”.

Distinguimos:

- **Estabilidad Absoluta Flexible.-** Admite el despido mediante justa causa, así como en caso de no probarse la reposición o pago de la indemnización, lo decide la autoridad.
- **Estabilidad Absoluta Rígida.-** Admite como causales de despido, sólo la determinada por Ley; admite la reposición o indemnización a elección del trabajador, en el caso de no haberse probado la causal que lo motivó.

La estabilidad relativa

- **Estabilidad Relativa Propia.-** Es igual a la estabilidad absoluta, pero no procede la reinstalación contra la voluntad del empleador. El trabajador puede realizar las mismas acciones que en el caso que la estabilidad absoluta, los salarios caídos proceden hasta la reincorporación del trabajador en su cargo o extinción del contrato.
- **Estabilidad Relativa Propia.-** Es la decisión del empleador aún sin causa, produce la extinción de la relación contractual, el hecho da lugar al pago de una indemnización. La estabilidad relativa permite el patrón o empresario poner término al vínculo contractual abonando una indemnización.

Por su Origen

Puede ser:

- **De carácter legal**, constitucional o legislada por normas de menor jerarquía. Implica todo tipo de leyes o normativas que amparen la estabilidad dándole carácter legal y obligatorio
- **Por acuerdo entre las partes**, a nivel de pactos o convenios colectivos. La convención colectiva debe ser clara y categórica estableciendo expresamente la relación recíproca que vincula el derecho del empleado a la estabilidad y a la obligación del patrono de cumplirla y respetarla. Debe existir un acuerdo mutuo.

Por Alcances o Efectos

Estabilidad Laboral Propia: Faculta al trabajador a ejercitar el derecho de reposición en el caso que no se demuestre la causal de despido, volviendo a ocupar su puesto de trabajo en las mismas condiciones que venía laborando.

La mayoría de legislaciones determina el derecho de percibir las remuneraciones devengadas a favor del trabajador a partir de la fecha en que se produjo el despido injustificado.

- **Estabilidad Laboral Impropia.-** No otorga necesariamente el derecho de reposición al trabajador despedido injustamente. La autoridad competente, a su criterio, puede sustituir la reposición por el pago de una indemnización por razón de la época en que se asegura la permanencia del trabajador:
- **Estabilidad Inicial.-** El trabajador durante un tiempo fijo, computable desde el inicio de la relación laboral, no puede ser despedido, pero sí después de vencido dicho plazo. Durante ese plazo el trabajador goza del derecho de estabilidad absoluta.

Concepción de la Estabilidad Laboral

La naturaleza de la estabilidad laboral puede ser socioeconómica o netamente jurídica.

- **La concepción socioeconómica** parte de la necesidad de dar al trabajador una seguridad económica frente al riesgo del desempleo, se trataría de una reivindicación económica. Tanto las corrientes defensoras como las que atacan a la estabilidad se colocan dentro de esta perspectiva. Entre los representantes tenemos a: Ripert, Cabanellas, Mazeaud, Durand, y otros.
- **La concepción jurídica** trata de precisar en qué casos no es jurídicamente justificable la terminación de la relación laboral. Afirman que existe grave confusión al enfocarse el derecho a permanecer en el empleo como un asunto de reivindicación económica. La abolición del despido no evita el desempleo, ni la terminación de la relación jurídica laboral por parte del empleador, origina necesariamente desocupación. Como representante se puede mencionar a Rivero y Salvatier.

2.8. Hipótesis

Promover las buenas relaciones interpersonales dentro de la empresa es de vital importancia debido a que una organización no es solo un lugar de trabajo, sino también es un lugar donde a diario personas de diversa ideología, cultura, paradigmas, personalidad, etc. interactúan entre sí, socializando a diario durante el transcurso de la jornada laboral, personas con las cuales se comparte muchas experiencias y debido a esto los trabajadores deben presentar actitudes de apertura hacia sus compañeros de trabajo.

H0: Las Relaciones Interpersonales no inciden en la Estabilidad Laboral de los trabajadores de Textiles Pasteur de la Parroquia Atahualpa, Provincia de Tungurahua.

H1: Las Relaciones Interpersonales si inciden en la Estabilidad Laboral de los trabajadores de Textiles Pasteur de la Parroquia Atahualpa, Provincia de Tungurahua.

2.9. Señalamiento de variables

Variable independiente: Las Relaciones Interpersonales

Variable dependiente: La Estabilidad Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

El presente estudio tiene su enfoque basado en un paradigma cualitativo, pues está centrado principalmente en el ámbito social de los trabajadores, el medio en el cual se desarrolla el individuo. La investigación busca el análisis y comprensión de los factores íntimamente relacionados con las relaciones interpersonales y su efecto en la estabilidad laboral de la organización.

3.2. Modalidad básica de la investigación

- **Campo:** Para la presente investigación la modalidad tomada fue principalmente la de campo pues para determinar el estado de las relaciones interpersonales es necesario el contacto directo con los trabajadores y así conocer la realidad de la empresa
- **Documental:** Para alcanzar el nivel de conocimientos que este trabajo requiere, se tomó como base la modalidad Bibliográfica-Documental debido a que para su realización se obtuvo información de documentos como: libros, revistas tesis, etc.

3.3. Niveles de investigación

Se trabaja con los siguientes tipos de investigación: exploratoria, descriptiva y correlacional, esto debido a que nos permiten ponderar el grado de relación entre las variables planteadas.

3.3.1. Exploratoria

Permite obtener información respecto del comportamiento y opiniones de los colaboradores, mediante técnicas como la encuesta y la entrevista, con la debida aplicación de sus respectivos instrumentos que son el cuestionario y la guía de la entrevista.

3.3.2. Descriptiva

Facilita la descripción de la forma en la que se manifiestan determinados fenómenos utilizando la modalidad bibliográfica documental

3.3.3. Correlacional

Mediante este nivel de investigación se puede medir el grado de incidencia entre las variables.

3.4. Población y muestra

La población a tomarse en cuenta para la presente investigación es la totalidad de trabajadores de la empresa, por cuanto al contar con 70 colaboradores no es necesario obtener una muestra representativa.

Tabla 01: Población

DEPARTAMENTOS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Administrativos	10	15%
Diseño y corte	12	18%
Producción	30	46%
Textil	14	21%
Total	66	100%

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Fuente: Textiles Pasteur

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Operacionalización variable independiente

Cuadro 02: Operacionalización Relaciones Interpersonales (V.I.)

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
<p><u>Interacción</u> por medio de la <u>comunicación</u> que se desarrolla o se entabla entre personas y al <u>grupo</u> al cual pertenecen. 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 común para la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción • Comunicación • Grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades sociales • Conflictos • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo 	<p>¿Ha tenido conflictos con sus compañeros, por lo cual le cuesta socializar con ellos?</p> <p>¿Cree que existe una adecuada comunicación dentro de su entorno de trabajo?</p> <p>¿Considera que existe trabajo en equipo con sus compañeros?</p> <p>¿Considera que sus líderes se están beneficiando del trabajo realizado?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Questionario</p> <p>Entrevista</p> <p>Guía de la entrevista</p>

Fuente: Textiles Pasteur

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

3.5.2. Operacionalización variable dependiente

Cuadro 03: Operacionalización Estabilidad Laboral (V.D.)

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS	TECNICA/ INSTRUMENTO
Principio que reconoce al trabajador el derecho a permanecer en su trabajo luego de su periodo de prueba, ya que la relación laboral queda prorrogada hasta completar el año de estabilidad o el plazo pactado si es superior y luego de lo cual es indefinida.	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad • Producción • Beneficio 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de trabajo • Motivación • Liderazgo • Productividad • Desempeño • Capacitación • Trabajadores • Empleadores • Clientes 	<p>¿Actualmente se desempeña como trabajador de esta empresa bajo un contrato legalizado?</p> <p>¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden al desarrollo de los empleados?</p> <p>¿Recibe usted beneficios y reconocimientos adicionales a los estipulados por la ley por parte de la empresa?</p> <p>¿Existe el cumplimiento por parte de la Organización de normas y reglamentos establecidos en nuestro país?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Questionario.</p> <p>Entrevista</p> <p>Guía de la Entrevista.</p>

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Fuente: Textiles Pasteur

3.6. Recolección de la información

La información se la recopiló a través de observación y también utilizando encuestas y entrevistas realizadas directamente a los empleados de Textiles Pasteur. Estos datos recolectados serán posteriormente analizados mediante una hoja de cálculo en Microsoft Excel para lograr una mayor comprensión de lo que se debe hacer.

3.7. Procesamiento de la información

Una vez recolectada la información mediante las encuestas realizadas a los empleados de Textiles Pasteur se procede al análisis y revisión de los datos obtenidos, al obtener datos cuantitativos se puede proceder a la tabulación lo cual facilita la clasificación de la información así como su ordenamiento.

La tabulación se la realiza de forma manual debido al número de trabajadores que intervienen en el presente estudio, para facilitar su presentación se utilizó una hoja de cálculo en Microsoft Excel en la que se realizó el procesamiento de datos y la elaboración de gráficos

3.5. Técnicas e instrumentos

3.5.1. Técnica

- Encuesta
- Entrevista

3.5.3. Instrumento

- Cuestionario
- Guía de la entrevista

3.6. Recolección de la información

La información obtenida para la presente investigación fue recopilada por medio de técnicas de encuestas y entrevistas aplicadas a los trabajadores de Textiles Pasteur. La justificación y las ventajas se obtuvieron del estudio a los colaboradores y se terminó con la aplicación y realización de encuestas y entrevistas cuyos resultados serán analizados para plantear estrategias con la finalidad de alcanzar objetivos propuestos.

Cuadro 04: Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para investigar las Relaciones Interpersonales en la Estabilidad Laboral de los trabajadores de la empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua.
2. ¿De qué personas u objetos?	De 66 empleados
3. ¿Sobre qué aspectos?	Relaciones Interpersonales Estabilidad Laboral
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	El investigador: Daniel Alonso Gonzáles
5. ¿Cuándo?	Fecha: Periodo Agosto 2015-Febrero 2016
6. ¿Dónde?	La empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua.
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Técnica: La encuesta, entrevista
9. ¿Con qué?	Instrumento: Cuestionario, guía de la entrevista.
10. ¿En qué situación?	En una situación favorable.

Fuente: Textiles Pasteur

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

3.7. Procesamiento y análisis

3.7.1. Procesamiento

Recogidos los datos se procederá a desarrollar el siguiente procedimiento.

- Se examina meticulosamente la investigación, y se depura la información innecesaria, defectuosa, incompleta y repetida.
- De ser necesario se incrementa o sustenta definiciones con el objetivo de que se corrija las falencias en las respuestas.
- Selección de la técnica a desarrollarse en el proceso de recolección de la información y reajustar datos con el propósito de entregar resultados concretos.

3.7.2. Análisis

- Análisis de los resultados estadísticos, recalando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el o los aspectos que se necesiten se fundamentará.
- Comprobación de hipótesis, el procedimiento del cálculo del chi cuadrado
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones, con el objetivo de proponer una alternativa para dar solución al problema de investigación

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados

La aplicación de las encuestas realizada los días 04 y 11 de Enero del 2016, en Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, Provincia de Tungurahua, ha permitido conocer la situación de la empresa en áreas específicas que contribuyan a la verificación de la hipótesis y a la elaboración de la propuesta de solución al problema estudiado

La encuesta se diseñó a partir de quince interrogantes, cada una de las cuales ofrece tres opciones de respuesta para que los participantes de la investigación puedan elegir según su criterio, las posibilidades para responder son las siguientes: Siempre, A veces y nunca. Ofreciéndole así al trabajador encuestado la oportunidad de ajustar su respuesta a la realidad que él considera se presenta en la organización.

Las preguntas utilizadas están destinadas a explorar aspectos relacionados con las variables de la investigación, tanto cada una por separado como las preguntas finales que investigan de manera unificada, es decir relacionando en una misma pregunta a ambas variables. Y finalmente una encaminada a l cuestionamiento de una posible elaboración de una alternativa de solución ante una problemática.

Para no interrumpir las labores de la empresa se procedió a aplicar las encuestas en grupos de diez personas en horarios matutinos con el objetivo de no retrasar la producción, esto bajo la respectiva recomendación del señor Gerente de la empresa,

Pregunta 1:

¿Cree que existe una adecuada comunicación en su entorno de trabajo?

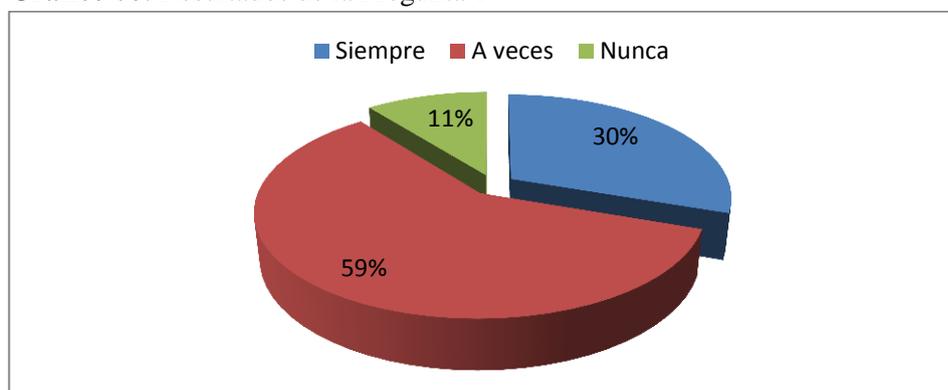
Tabla 02: Resultados de la Pregunta 1.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	30%
A veces	39	59%
Nunca	7	11%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 06: Resultados de la Pregunta 1



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: de acuerdo con las encuestas realizadas 20 personas respondieron que siempre en la pregunta 1 lo cual corresponde al 30%, mientras que 39 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 59% de los encuestados, por otro lado solo 7 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 11%.

Interpretación: Esta pregunta toca un punto muy importante como es la comunicación, y según los resultados la mayoría de los trabajadores considera que no existe una adecuada comunicación en el entorno de trabajo lo cual hay que tomar en cuenta pues a futuro podría convertirse en un problema más serio dificultando las relaciones y el intercambio de información.

Pregunta 2:

¿Percibe un adecuado ambiente laboral para desarrollar sus actividades?

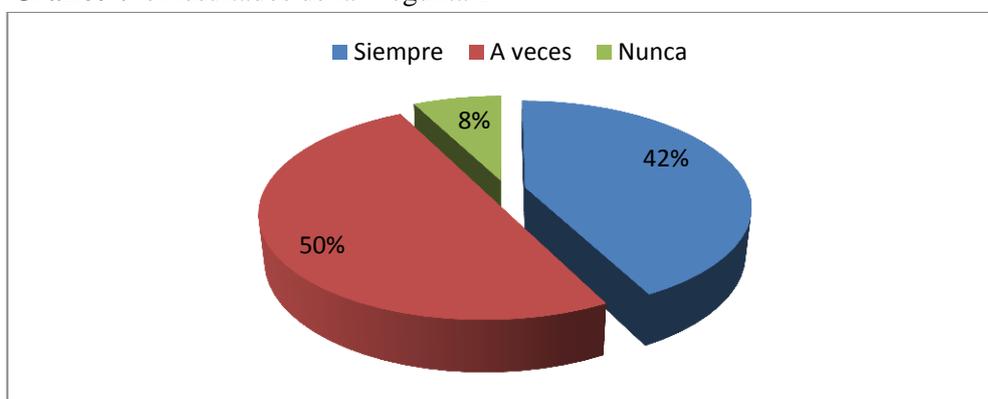
Tabla 03: Resultados de la Pregunta 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	28	42%
A veces	33	50%
Nunca	5	8%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 07: Resultados de la Pregunta 2



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: según los resultados obtenidos 28 personas respondieron que siempre en la pregunta 2 lo cual corresponde al 42%, mientras que 33 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 50% de los encuestados, por otro lado solo 5 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 8%.

Interpretación: un importante número de trabajadores aseguraron que el ambiente del cual se desarrollan los empleados es el adecuado, esta cantidad corresponde a menos de la mitad de los colaboradores, sin embargo la mitad considera que en ocasiones dicho ambiente no es favorable con lo cual se puede observar que es algo variable y hay que ponerle atención.

Pregunta 3:

¿Las autoridades interactúan de manera asertiva con los colaboradores?

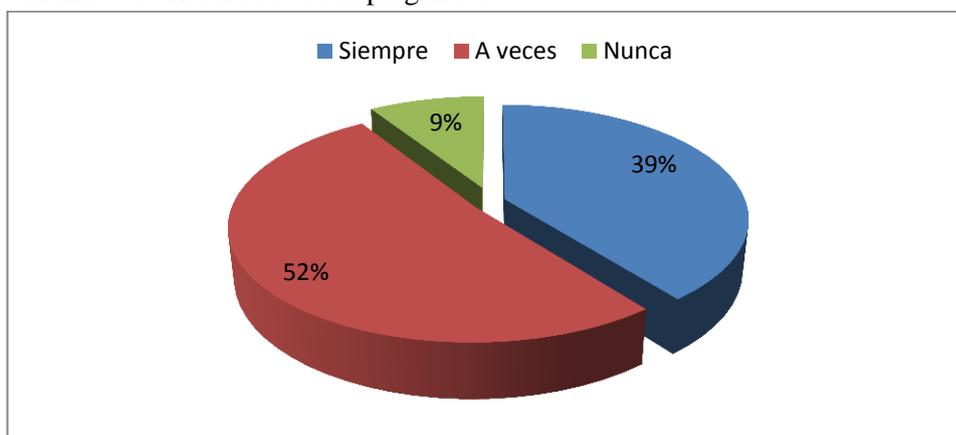
Tabla 04: Resultados de la Pregunta 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	26	39%
A veces	34	52%
Nunca	6	9%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 08: Resultados de la pregunta 3



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: de acuerdo con las encuestas realizadas 26 personas respondieron que siempre en la pregunta 3 lo cual corresponde al 39%, mientras que 34 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 52% de los encuestados, por otro lado solo 6 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 9%.

Interpretación: en la empresa las autoridades si interactúan con los trabajadores, sin embargo existe una opinión dividida en cuanto a que si dicha interacción es asertiva o no pues la mayoría dice que A veces se presenta de este modo, poco menos de la mayoría aseguran que siempre es asertiva la relación con los líderes.

Pregunta 4:

¿La empresa brinda capacitaciones para el desarrollo de las relaciones entre los colaboradores?

Tabla 05: Resultados de la Pregunta 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	21	32%
A veces	23	35%
Nunca	22	33%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 09: Resultados de la Pregunta 4



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: según las cifras resultantes de las encuestas 21 personas respondieron que siempre en la pregunta 4 lo cual corresponde al 32%, mientras que 23 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 35% de los encuestados, por otro lado solo 22 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 33%.

Interpretación: la opinión de los encuestados fue muy dividida entre las opciones de respuesta, esto sucedió por varias razones, algunas de ellas es la confusión entre las reuniones que se realizan mensualmente para tratar asuntos varios de la empresa y capacitaciones propiamente dichas enfocadas a mejorar las relaciones interpersonales. Gran cantidad asegura que no las recibieron

Pregunta 5:

¿Tiene usted conflictos con sus compañeros de trabajo, por lo cual le cuesta socializar con ellos?

Tabla 06: Resultados de la Pregunta 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	18%
A veces	33	50%
Nunca	21	32%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 10: Resultados de la Pregunta 5



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: de acuerdo con las encuestas realizadas 12 personas respondieron que siempre en la pregunta 5 lo cual corresponde al 18%, mientras que 33 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 50% de los encuestados, por otro lado solo 21 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 32%.

Interpretación: los conflictos son comunes en una empresa, los datos son variados en sus tres opciones un pequeño grupo dice que siempre le cuesta socializar luego de un conflicto pero la gran mayoría se dividen entre las otras opciones. Observando que existe una opinión muy dividida.

Pregunta 6:

¿Considera que sus líderes se están beneficiando del trabajo realizado?

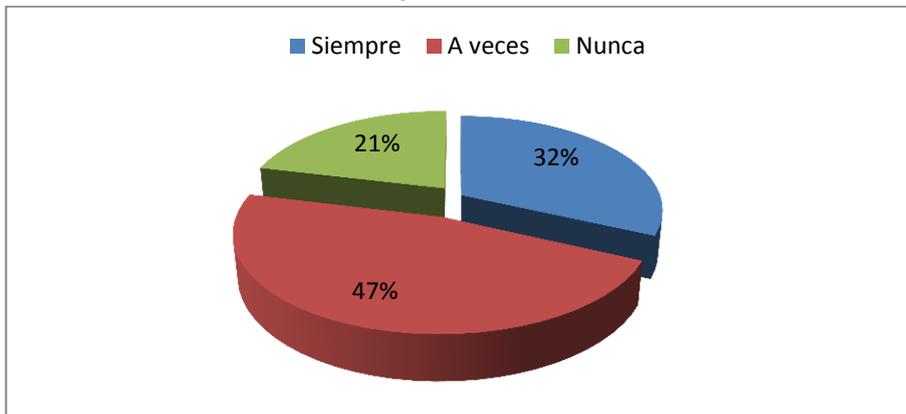
Tabla 07: Resultados de la Pregunta 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	21	32%
A veces	31	47%
Nunca	14	21%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 11: Resultados de la Pregunta 6



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: los resultados obtenidos indican que 21 personas respondieron que siempre en la pregunta 6 lo cual corresponde al 32%, mientras que 31 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 47% de los encuestados, por otro lado solo 14 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 21%.

Interpretación: tomando en cuenta la naturaleza de esta pregunta lo esperado era que la mayoría elijan la opción nunca, sin embargo esto no sucedió presentándose que la opción que predomina es A veces, pero es preocupante que una considerable cantidad eligió siempre con lo cual se puede identificar la presencia de pensamientos no muy favorables sobre sus líderes.

Pregunta 7:

¿Considera que existe trabajo en equipo con los compañeros de su departamento?

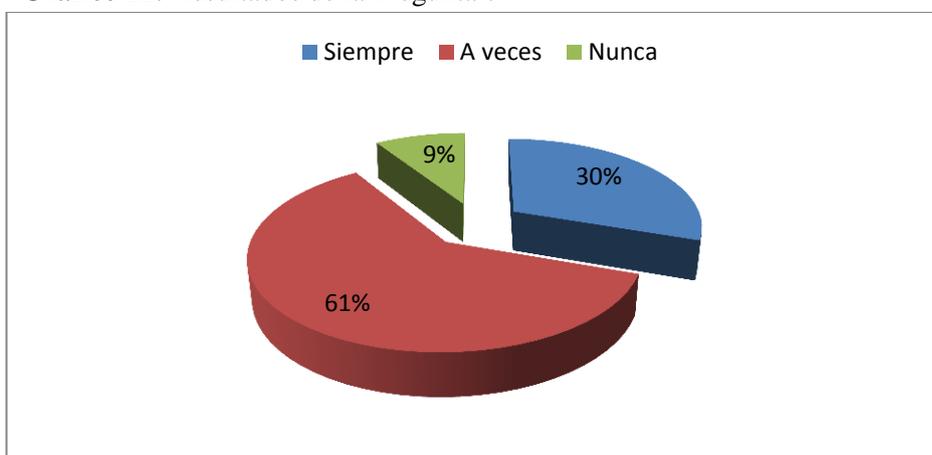
Tabla 08: Resultados de la Pregunta 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	30%
A veces	40	61%
Nunca	6	9%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 12: Resultados de la Pregunta 7



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: las encuestas arrojaron los siguientes resultados: 20 personas respondieron que siempre en la pregunta 7 lo cual corresponde al 30%, mientras que 40 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 61% de los encuestados, por otro lado solo 6 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 9%.

Interpretación: al analizar las cifras se puede observar que existe trabajo en equipo pero no en la cantidad deseable para optimizar el rendimiento en la organización las gran mayoría de los colaboradores afirma que el trabajo en equipo se presenta únicamente A veces.

Pregunta 8:

¿Existe el cumplimiento por parte de la Organización de normas y reglamentos establecidos en nuestro país?

Tabla 09: Resultados de la Pregunta 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	44	67%
A veces	15	23%
Nunca	7	10%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 13: Resultados de la Pregunta 8



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: de acuerdo con las encuestas realizadas 44 personas respondieron que siempre en la pregunta 8 lo cual corresponde al 67%, mientras que 15 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 23% de los encuestados, por otro lado solo 7 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 10%.

Interpretación: la respuesta que predomina es Siempre, la mayoría de trabajadores eligieron esta opción, lo cual es indicador de que la empresa cumple con sus obligaciones legales como empleador, sin embargo se presenta una minoría que no está conforme con el cumplimiento de los reglamentos estipulados para proteger al empleado.

Pregunta 9:

¿Actualmente se desempeña como trabajador de esta empresa bajo un contrato legalizado?

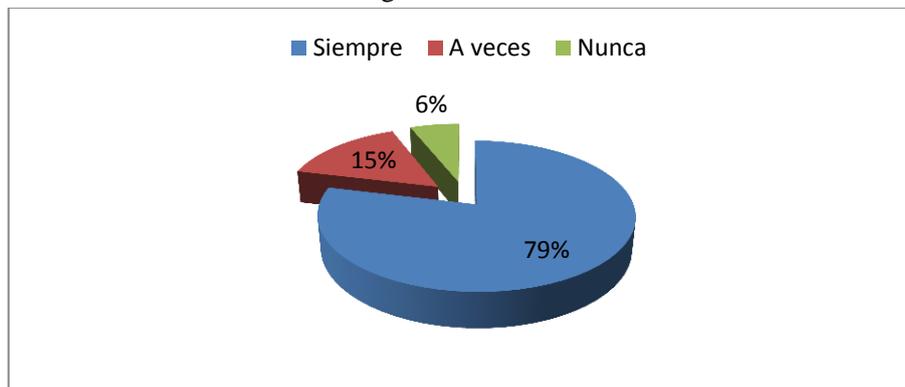
Tabla 10: Resultados de la Pregunta 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	52	79%
A veces	10	15%
Nunca	4	6%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 14: Resultados de la Pregunta 9



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: los resultados obtenidos fueron los siguientes: 52 personas respondieron que siempre en la pregunta 9 lo cual corresponde al 79%, mientras que 10 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 15% de los encuestados, por otro lado solo 4 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 6%.

Interpretación: lo esperado en esta pregunta era una cantidad aproximada al total de trabajadores, un pequeño grupo menciona que no trabaja a través de un contrato legalmente celebrado lo cual requiere intervención de inmediato, sin embargo un alto número de los empleados afirma que si tiene contrato.

Pregunta10:

¿Las funciones están correctamente designadas a cada departamento?

Tabla 11: Resultados de la pregunta 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	37	56%
A veces	24	36%
Nunca	5	8%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 15: Resultados de la pregunta 10



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: de acuerdo con las encuestas realizadas 37 personas respondieron que siempre en la pregunta 10 lo cual corresponde al 56%, mientras que 24 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 36% de los encuestados, por otro lado solo 5 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 8%.

Interpretación: la mayoría de los encuestados respondieron que las funciones están correctamente designadas a cada departamento, sin embargo no se sabe pasar por alto debido a que se presenta una cantidad considerable que difiere con esta respuesta pues su criterio está dividido entre las opciones A veces y Nunca asegurando que les corresponde realizar actividades que no les corresponden

Pregunta11:

¿Considera que el trabajo que usted realiza es valorado por sus superiores?

Tabla 12: Resultados de la Pregunta 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	16	24%
A veces	39	59%
Nunca	11	17%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 16: Resultados de la Pregunta 11



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de resultados: de acuerdo con las encuestas realizadas 16 personas respondieron que siempre en la pregunta 11 lo cual corresponde al 24%, mientras que 39 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 59% de los encuestados, por otro lado solo 11 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 17%.

Interpretación: se puede observar cierto malestar por parte de los encuestados en esta investigación pues más de la mitad de ellos afirman que su trabajo es valorado A veces, por lo que se podrían estar manifestando sentimientos negativos del líder hacia su trabajo, sin embargo su trabajo se reconoce ocasionalmente, un reducido grupo menciona que nunca se valora su trabajo.

Pregunta 12:

¿Recibe usted beneficios y reconocimientos adicionales a los estipulados por la ley por parte de la empresa?

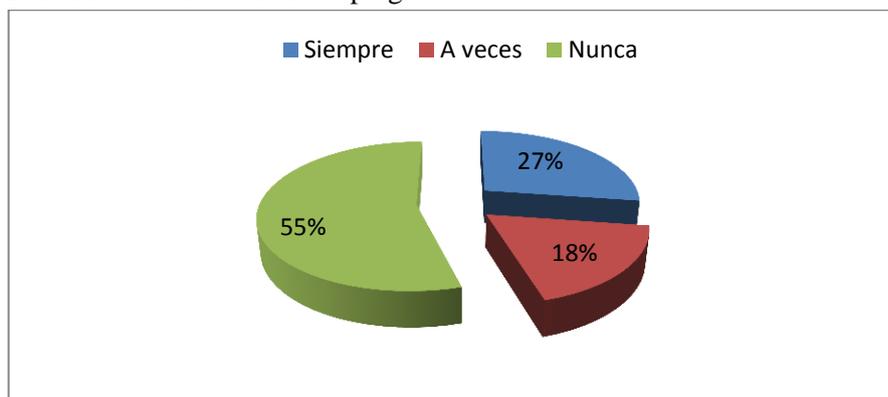
Tabla 13: Resultados de la pregunta 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	27%
A veces	12	18%
Nunca	36	55%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 17: Resultados de la pregunta 12



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: de acuerdo con las encuestas realizadas 18 personas respondieron que siempre en la pregunta 12 lo cual corresponde al 27%, mientras que 12 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 18% de los encuestados, por otro lado solo 36 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 55%.

Interpretación: claramente se observa que la empresa no otorga reconocimientos adicionales a los que la ley establece, esto debido a que más de la mitad de los encuestados eligieron la opción “Nunca”, pocos fueron los que reconocieron algún tipo de beneficio adicional, si bien es cierto la empresa no está obligada a dar más de lo que sus responsabilidades exigen.

Pregunta 13:

¿La empresa le brinda la Estabilidad Laboral necesaria para desarrollarse como empleado?

Tabla 14: Resultados de la pregunta 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	45	68%
A veces	20	30%
Nunca	1	2%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 18: Resultados de la pregunta 13



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: 45 personas respondieron que siempre en la pregunta 13 lo cual corresponde al 68%, mientras que 20 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 30% de los encuestados, por otro lado solo 5 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 1%.

Interpretación: la mayor parte de los empleados de la empresa sienten que la misma les brinda la estabilidad necesaria para desarrollarse como trabajadores dentro de la organización, sin embargo es menester mencionar que un considerable número afirma que esto no es constante por lo cual eligieron la opción “A veces”,

Pregunta 14:

¿Cree que el tipo de Relaciones Interpersonales influye en su deseo de permanecer en la organización?

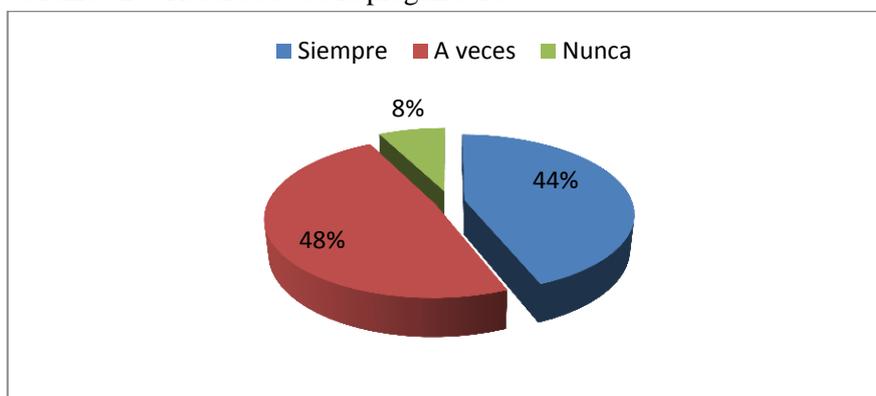
Tabla 15: Resultados de la pregunta 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	29	44%
A veces	32	48%
Nunca	5	8%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 19: Resultados de la pregunta 14



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: de acuerdo con las encuestas realizadas 29 personas respondieron que siempre en la pregunta 14 lo cual corresponde al 44%, mientras que 32 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 48% de los encuestados, por otro lado solo 5 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 8%.

Interpretación: revisadas las estadísticas que se obtuvieron conforme a esta pregunta se puede observar que los colaboradores que participaron de la encuesta manifiestan que el tipo de relaciones que lleven con sus compañeros de trabajo influyen en su deseo de continuar o no en la empresa eligiendo las opciones Siempre y A veces, muy pocas personas afirman que este factor no influye en ellos.

Pregunta 15:

¿Considera que al mejorar las Relaciones Interpersonales entre los trabajadores, asegura la permanencia de los mismos dentro de la empresa?

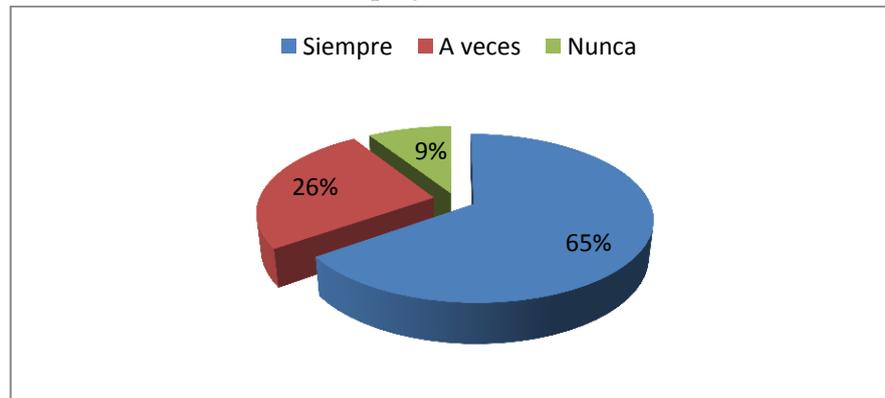
Tabla 16: Resultados de la pregunta 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	43	65%
A veces	17	26%
Nunca	6	9%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Gráfico 20: Resultados de la pregunta 15



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Análisis de datos: según los datos obtenidos 43 personas respondieron que siempre en la pregunta 15 lo cual corresponde al 65%, mientras que 17 colaboradores eligieron la opción A veces, estas son el equivalente al 26% de los encuestados, por otro lado solo 6 personas respondieron con Nunca lo cual corresponde al 9%.

Interpretación: esta pregunta enfocada en una posibilidad futura nos muestra que la gran parte de los encuestados están de acuerdo en que tomar medidas para mejorar las relaciones interpersonales incrementaría la permanencia de los mismos dentro de la organización afirmando esto cuando eligieron la opción Siempre, una cantidad pequeña manifiesta que A veces.

4.2. Verificación de la Hipótesis

Para la comprobación o verificación de la hipótesis se utilizó la prueba de chi cuadrado debido a que se tomó como objeto de estudio la población total de los trabajadores de la organización, mediante la cual podemos comparar entre los datos esperados, y los datos observados, obtenidos mediante las técnicas de recolección d datos.

4.2.1. Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis Negativa: Nula (H0): “Las Relaciones Interpersonales **NO** inciden en la Estabilidad Laboral de los trabajadores de la empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua”.

Hipótesis Afirmativa: Alternativa (H1): “Las Relaciones Interpersonales **SI** inciden en la Estabilidad Laboral de los trabajadores de la empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua”.

4.2.2. Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de significación (probabilidad) de 5% lo cual significa que en el valor de tabla de Chi cuadrado esto se corresponderá a la columna de $P=0.05$.

4.2.3. Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo la población total de trabajadores de la empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua.

Tabla 17: Población y porcentaje

Área	Población	Porcentaje
Administrativa	10	15.15 %
Corte y diseño	12	18.18 %
Producción	14	21.21 %
Textil	30	45.45%
Total	66	100%

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

4.2.4 Especificación de lo Estadístico

Es necesario mencionar que para la verificación de la hipótesis se expresará un cuadro de contingencia de 5 filas por 3 columnas con el cual se determinará las frecuencias esperadas.

El estadístico de prueba Chi-Cuadrado para una muestra se calcula en base a la siguiente fórmula:

$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E} \quad \text{Fórmula 01: } X^2$$

Dónde:

X^2 = Valor estadístico de Chi o Ji cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

4.2.5 Especificaciones de las Regiones de Aceptación y Rechazo

Para poder decidir si la hipótesis se acepta o rechaza primero se debe determinar los grados de libertad (gl), con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$gl = (f-1) * (c-1)$$

Fórmula 02

Dónde:

gl = Grados de libertad

f = Número de filas

c = Número de columnas

Reemplazando los valores correspondientes a cada elemento de la formula se puede proceder con el cálculo de la siguiente manera:

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (5-1) (3-1)$$

$$gl = (4) (2)$$

$$gl = 8$$

Teniendo como resultado 8 grados de libertad que junto a un nivel de significación de 0,05 en la tabla estadística se obtiene el Chi cuadrado teórico de: 15.51

Tabla 18: Tabla De distribución del Chi cuadrado teórico

Grados de libertad	PROBABILIDAD									
	0.95	0.90	0.80	0.70	0.50	0.30	0.20	0.10	0.05	0.01
1	0.004	0.02	0.06	0.15	0.46	1.07	1.64	2.71	3.84	10.83
2	0.10	0.21	0.45	0.71	1.39	2.41	3.22	4.60	5.99	13.82
3	0.35	0.58	1.01	1.42	2.37	3.66	4.64	6.25	7.82	16.27
4	0.71	1.06	1.65	2.20	3.36	4.88	5.99	7.78	9.49	18.47
5	1.14	1.61	2.34	3.00	4.35	6.06	7.29	9.24	11.07	20.52
6	1.63	2.20	3.07	3.83	5.35	7.23	8.56	10.64	12.59	22.46
7	2.17	2.83	3.82	4.67	6.35	8.38	9.80	12.02	14.07	24.32
8	2.73	3.49	4.59	5.53	7.34	9.52	11.03	13.36	15.51	26.12
9	3.32	4.17	5.38	6.39	8.34	10.66	12.24	14.68	16.92	27.88
10	3.94	4.86	6.18	7.27	9.34	11.78	13.44	15.99	18.31	29.59

Fuente: Manual de Estadística 2006

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

4.2.6 Recolección de Datos y cálculos estadísticos

Luego de la recolección de datos en la organización mediante las diferentes técnicas utilizadas con sus respectivas herramientas se obtuvo los datos que se pueden observar en la Tabla 23 correspondiente a los datos observados, conjuntamente se procedió a obtener los datos esperados para realizar la debida comparación.

Tabla 19: Frecuencia observada

ÍTEMS	Siempre	A veces	Nunca	SUBTOTAL
1	20	39	7	66
4	21	23	22	66
11	16	39	11	66
14	29	32	5	66
15	43	17	6	66
TOTAL	129	150	51	330

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Tabla 20: Frecuencia esperada

ÍTEMS	Siempre	A veces	Nunca	SUBTOTAL
1	25,80	30,00	10,2	66
4	25,80	30,00	10,2	66
11	25,80	30,00	10,2	66
14	25,80	30,00	10,2	66
15	25,80	30,00	10,2	66
TOTAL	129	150	51	330

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Tabla 21: Cálculo del Chi cuadrado

Pregunta	Opción Respuesta	O	E	(O – E)	(O – E)2/E
1	Siempre	20	25,80	-5,8	1,30
	A Veces	39	30,00	9	2,70
	Nunca	7	10,2	-3,2	1,00
4	Siempre	21	25,80	-4,8	0,89
	A Veces	23	30,00	-7	1,63
	Nunca	22	10,2	11,8	13,65
11	Siempre	16	25,80	-9,8	3,72
	A Veces	39	30,00	9	2,70
	Nunca	11	10,2	0,8	0,06
14	Siempre	29	25,80	3,2	0,40
	A Veces	32	30,00	2	0,13
	Nunca	5	10,2	-5,2	2,65
15	Siempre	43	25,80	17,2	11,47
	A Veces	17	30,00	-13	5,63
	Nunca	6	10,2	-4,2	1,73
	TOTAL	330	330	0	49,68

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

4.2.7. Regla de Decisión y aceptación de la hipótesis.

- Se rechaza H_0 si el valor calculado de Chi-Cuadrado es mayor o igual que el de la tabla con sus respectivos grados de libertad.
- Se acepta H_0 si el valor calculado de Chi-Cuadrado es menor que el de la tabla con sus respectivos grados de libertad.

Tabla 22: Chi cuadrado y valor con ocho grados de libertad

Chi-Cuadrado Calculado:	49.68
Valor Obtenido Tabla de Distribución Chi-Cuadrado:	15.51

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

- **Decisión de la Hipótesis**

De acuerdo con los lineamientos de la regla de decisión, se rechaza H_0 debido a que el valor calculado de Chi-Cuadrado es mayor que el de la tabla de distribución con sus respectivos grados de libertad, Por lo que se procede a tomar como hipótesis resultante H_1 , que dice:

“Las Relaciones Interpersonales **SI** inciden en la Estabilidad Laboral de los trabajadores de la empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

Luego de haber realizado la investigación se llega a las siguientes conclusiones

- Las inadecuadas Relaciones Interpersonales inciden sobre la Estabilidad Laboral de los colaboradores de Textiles Pasteur viéndose afectada la empresa debido a la rotación de personal, abandono del puesto de trabajo, enfermedades causadas por varios aspectos inherentes a la interacción entre los compañeros, lo cual se puede evidenciar mediante los datos de las investigación realizada.
- El estado de las Relaciones Interpersonales entre los trabajadores de Textiles Pasteur mantiene deficiencias en diferentes aspectos teniendo como los más evidenciados al trabajo en equipo, la ausencia de comunicación en todos los ámbitos, el manejo de conflictos; estos problemas inciden en el desinterés de desarrollarse por parte del colaborador al interior de la organización afectando su deseo de continuidad en la misma.
- Se pudo determinar que las causas que afectan a la Estabilidad Laboral de los trabajadores de la empresa son: el clima laboral existente, la falta de capacitación a los empleados sobre relaciones interpersonales con sus compañeros, ausencia de actividades que fortalezcan la integración de los colaboradores tanto en el ámbito personal, grupal y laboral.

- Se evidenció que la empresa no ha puesto mucho énfasis en este tipo de inconvenientes en cuanto a las Relaciones Interpersonales, por lo que carecen de una alternativa de solución para dicha problemática, lo cual permite tomar medidas para poder elaborar estrategias encaminadas su fortalecimiento.

5.2. Recomendaciones

- Fomentar en los colaboradores de Textiles Pasteur la importancia de llevar adecuadas Relaciones Interpersonales provocando así que las personas se sientan a gusto en la empresa, a través de charlas capacitaciones trimestrales dirigidas por el investigador y con apoyo del Departamento de Talento Humano, que incentiven la cooperación y mutuo apoyo.
- Planificar y realizar actividades de integración, dinámicas grupales y talleres prácticos entre los empleados para que tengan la oportunidad de socializar y mediante esto e puedan fortalecer y establecer vínculos de amistad y compañerismo para generar un ambiente agradable dentro de la organización.
- Se recomienda dictar charlas de motivación para desarrollar las habilidades psicológicas necesarias para que las personas tengan una mejor capacidad de afrontamiento de conflictos trabajo en equipo, la comunicación, mediante el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales.
- Elaborar un manual de capacitaciones para dar solución a la problemática de las Relaciones Interpersonales basándose en los resultados de la investigación. implicando diferentes estrategias elaboradas y encaminadas a mejorar el estado de las interacciones entre los trabajadores, de este modo generando Estabilidad en su trabajo.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Datos informativos

6.1.1. Título

Desarrollo de un Manual de Capacitación para mejorar las Relaciones Interpersonales en lo trabajadores de la empresa Textiles Pasteur, de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua

6.1.2. Institución ejecutora

Textiles Pasteur

6.1.3. Beneficiarios

Trabajadores y propietarios de Textiles Pasteur

6.1.4. Ubicación

- La empresa Textiles Pasteur se ubica en la provincia de Tungurahua, en la parroquia Atahualpa del cantón Ambato , sector San Vicente, en las calles Alberto Rosero y Maximiliano Rodríguez esquina

6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

- **Inicio:** Enero 2016
- **Fin:** Marzo 2016

6.1.6. Equipo técnico responsable

- **Diseñado por:** Investigador: Daniel Alonso Gonzáles
- **Aprobado por:** Gerente propietario Textiles Pasteur, Ing. Diego Pastor
- **Responsable de ejecución:** Investigador: Daniel Alonso Gonzáles, en colaboración del responsable de Talento Humano

6.2. Antecedentes de la propuesta

Dentro de la organización se maneja el tema de las Relaciones Interpersonales de manera empírica, tocando solamente puntos superficiales mediante la realización de actividades como reuniones mensuales donde se tratan diferentes aspectos relacionados con los colaboradores y también se realizan actividades de carácter deportivo. Sin embargo hasta la fecha no se ha realizado una intervención que tenga como base una investigación o un estudio científico, tratando de llenar el bienestar emocional de los miembros de la organización.

Según los resultados obtenidos de las encuestas se evidenciaron algunos aspectos que necesitan ser atendidos, los cuales afectan al desarrollo de las Relaciones Interpersonales, dichos aspectos no son tratados de manera puntual sino de manera muy general, sin llegar al origen de los mismos. Factores como trabajo en equipo, capacitaciones, liderazgo y comunicación son los relevantes de acuerdo con los datos de la investigación y sería de gran utilidad tomar acciones para atender estos aspectos.

6.3. Justificación

Esta propuesta es de gran importancia para la gerencia de Textiles Pasteur pues interviene en su búsqueda de mejorar las Relaciones Interpersonales en su organización, debido a que el ser humano es por naturaleza un ente social y por consiguiente la interacción que tenemos con las personas de nuestro entorno influyen directamente en el bienestar y por consiguiente incide en la participación y satisfacción en el área de trabajo.

Las Relaciones Interpersonales son interacciones que se desarrollan entre dos o más personas y que permite el intercambio de información, sentimientos, etc. Aquí interviene directamente el proceso de comunicación, cabe destacar que el tipo de relaciones que desarrollamos con los demás dependen del tipo de comunicación que exista entre ambas partes ya que esta decidirá la percepción tanto del emisor como del receptor.

Al implementar esta propuesta se está tomando una medida para mejorar las Relaciones Interpersonales y por lo tanto la Estabilidad Laboral contribuyendo al bienestar dentro de la organización, y reduciendo los riesgos psicosociales. Se espera que la propuesta tenga un impacto positivo en el desarrollo organizacional, ya que está dirigida a mejorar una competencia genérica de los trabajadores, y siendo las personas el recurso más importante en la institución son ellas las que hacen factible su avance.

La implementación del plan de capacitación favorecerá así a los trabajadores que se sentirán más a gusto en su puesto de trabajo, y a los directivos ya que podrán contar con un personal más comprometido y participativo. En conjunto todos los componentes de la empresa serán beneficiados del desarrollo de esta propuesta

6.4. Objetivos de la propuesta

6.4.1. Objetivo general de la propuesta

- Desarrollar un manual de capacitaciones para mejorar el estado de las Relaciones Interpersonales de los colaboradores de la empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua.

6.4.2. Objetivos específicos de la propuesta

- Socializar y crear conciencia de la importancia de mejorar las Relaciones Interpersonales a los líderes de la Organización.

- Presentar el Manual de capacitación en cuanto a manejo de la comunicación asertiva en Relaciones Interpersonales de los colaboradores de la empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua.
- Desarrollar herramientas que permitan la evaluar el aprendizaje luego de recibir las capacitaciones.

6.5. Análisis de factibilidad

6.5.1. Factibilidad política

Las políticas de la organización no desaprueban la implementación de esta propuesta, estando a favor del desarrollo de competencias en sus trabajadores, lo cual brinda la factibilidad necesaria para el desarrollo tanto de la investigación como de la propuesta de solución.

6.5.2. Factibilidad administrativa

Existe gran apoyo parte del personal administrativo de la institución, debido a que demuestran interés por optimizar las relaciones interpersonales existentes y de fortalecer las para que su personal se sienta más a gusto con su trabajo y en consecuencia comprometidos en cumplir las metas de la organización, empoderados con la misma.

6.5.3. Factibilidad sociocultural

Debido a la diversidad cultural existente en nuestro entorno inmediato se originan diferencias entre los individuos tanto en ideología, costumbre, tradiciones, etc. Por estas circunstancias es que dificultan las Relaciones Interpersonales.

En una organización sucede de la misma manera por lo cual se dificulta a comunicación lo cual puede afectar la Estabilidad Laboral en los empleados.

Mejorar la comunicación es necesario en una empresa y por esta razón se observa la factibilidad y necesidad de tratar el aspecto de las Relaciones Interpersonales.

6.5.4. Factibilidad Económica

La organización como tal está dispuesta a invertir en el desarrollo de sus trabajadores, por lo cual se prestan las facilidades para poder realizar las capacitaciones que se requiera para cubrir las necesidades que los empleados presenten para el desarrollo de las competencias deseadas por parte de la organización.

6.5.5. Factibilidad Legal

La propuesta se sustenta en la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2009)**: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. “ (Art. 326, num. 5).

Se sustenta también en el **CÓDIGO DE TRABAJO (2009)**.

Obligaciones del empleador

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
15. Atender las reclamaciones de los trabajadores.

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.
- b) Observar buena conducta durante el trabajo. (Art. 42)

6.6. Fundamentación Científico-Técnica

De acuerdo con **KRAUS, M. (2006)**, un manual se define como: "Un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre la historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo" (p. 32)

Un manual es una herramienta que permite a la persona seguir de una forma ordenada una secuencia de pasos a desarrollar.

La forma en que nos comunicamos es importante para definir la percepción que otros tienen de nosotros y por consiguiente para determinar su comportamiento hacia nosotros, es importante entender los distintos términos relacionados con el problema.

Relaciones Interpersonales.

Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad.

Las relaciones interpersonales es un proceso que proporciona un ambiente constructivo para la personalidad del individuo el cual desemboca en un estilo de vida cálido en el área social, familiar y laboral.

6.7. Modelo operativo

Cuadro 05: Plan operativo

FASE	OBJEIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
Planificación	Planificar la capacitación referente al desarrollo de las Relaciones Interpersonales	Elaboración de planificaciones	Útiles de oficina Computador Materiales de escritura	Investigador: Daniel Gonzáles
Socialización	Socializar a los empleados información general a cerca de las capacitaciones.	Coordinar las reuniones para explicar las ventajas de la aplicación del manual de capacitaciones	Útiles de oficina Computador Materiales de escritura Proyector	Investigador: Daniel Gonzáles
Ejecución	Dictar capacitaciones para el desarrollo de las Relaciones Interpersonales a los colaboradores.	Realización de las capacitaciones con sus respectivos contenidos y temas	Útiles de oficina Computador Materiales de escritura Proyector	Responsable de Talento Humano
Evaluación	Realizar la evaluación mediante la respectiva retroalimentación	Evaluar mediante aplicación de encuestas	Encuestas Útiles de oficina Materiales de escritura	Responsable de Talento Humano

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

6.8 Administración

La unidad operativa a cargo de administrar la propuesta estará integrada por:

- Gerente propietario Textiles Pasteur.
- Subgerente
- Investigador: Daniel Gonzáles.

6.9 Previsión de la evaluación

La evaluación que permita comprobar la utilidad del plan de capacitación para el manejo de la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales se realizará de forma periódica, lo que permitirá conocer las áreas que necesitan refuerzo.

Cuadro 06: Prevención de evaluación

Preguntas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	La gerencia de Textiles Pasteur
¿Para qué evaluar?	Socializar a los líderes la importancia de mejorar las Relaciones Interpersonales. Presentar el Manual de capacitación en cuanto a manejo de la comunicación asertiva en Relaciones Interpersonales de los colaboradores de la empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua.
¿Cómo evaluar?	Mediante la utilización de evaluaciones
¿Cuándo evaluar?	Al término de cada capacitación
¿Por qué evaluar?	Porque se necesita retroalimentación
¿Quiénes evalúan?	Jefe de personal de la empresa
¿Con que evaluar?	Cuestionarios

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

MANUAL DE CAPACITACIÓN SOBRE EL MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES



El presente trabajo está dirigido a los trabajadores y directiva de Textiles Pasteur como Trabajo Final de Investigación previo a la obtención del Título como profesional en Psicología Industrial

Autor: Daniel Alonso Gonzáles

2016

INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta una guía para llevar a cabo las capacitaciones referentes al desarrollo de Las Relaciones Interpersonales tratando aspectos puntuales para mejorarlos, está basado en un estudio previamente realizado, cuya investigación en la empresa mostró resultados que indican la necesidad y factibilidad de cultivar en los miembros de la organización esta capacidad para poder relacionare con sus compañeros.

OBJETIVO

El objetivo primordial del desarrollo de este manual de capacitaciones es el de mejorar Las Relaciones Interpersonales entre los trabajadores de Textiles Pasteur y de este modo poder brindarles mayor Estabilidad Laboral mediante la satisfacción dentro de la organización a través de lo optimización de las interacciones con sus compañeros, líderes y directiva de la empresa, esta herramienta será utilizada para mejorar competencias puntuales en los trabajadores, las cuales son necesarias para alcanzar en conjunto las etas planteadas en colaboración con los directivos.

CONTENIDOS

a) **Cronograma de actividades.**

b) **Objetivos:** General y Específicos.

c) **Meta a Cumplir.**

d) **Estrategias.**

e) **Contenidos de apoyo para el capacitador:**

- **Contenido de las capacitaciones:** que proporcionen de una manera fácil la interpretación de diferentes definiciones que se van a tratar a lo largo de las capacitaciones.
- **Contenidos para las capacitaciones:** Incluye los temas a tratar en cada capacitación.
- **Planificación de las capacitaciones:** Incluye las distintas actividades a realizar, sus objetivos, recursos y material de apoyo.

a) Cronograma de actividades

Cuadro 07: Cronograma de actividades

Actividad	Trimestres Año 2016			
	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep.	Oct-Dic
Solicitud de Aprobación de la propuesta y convocatoria a los colaboradores por parte de las autoridades pertinentes.	X			
Presentación del manual de capacitación a las autoridades.	X			
Primera capacitación: Relacione interpersonales	X			
Segunda capacitación trabajo en equipo		X		
Tercera capacitación comunicación			X	
Cuarta capacitación manejo de conflictos				X
Retroalimentación, evaluación y clausura.				X

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

b) Objetivos

b.1) Objetivo general

- Capacitar a los trabajadores de Textiles Pasteur en el desarrollo de competencias que permitan fomentar las Relaciones Interpersonales entre los colaboradores de la empresa generando una Estabilidad Laboral en los mismos.

b.2) Objetivos específicos

- Elaborar un documento de capacitaciones en la empresa para proporcionar conocimientos referentes a los temas de: trabajo en equipo, resolución de conflictos, comunicación y liderazgo, los mismos que ayudaran a los trabajadores en su desarrollo personal dentro de la organización.
- Aplicar las capacitaciones correspondientes de acuerdo al manual con sus respectivos temas.
- Evaluar mediante el cuestionario luego de cada capacitación para medir el avance en la instrucción de los empleados.
- Brindar soporte al encargado de realizar las capacitaciones facilitándole los contenidos para dictarse en cada una de las capacitaciones con sus respectivas evaluaciones.

c) Meta

- Capacitar a los trabajadores de Textiles Pasteur para fomentar entre ellos óptimas Relaciones Interpersonales

d) Estrategias

- Utilizar lenguaje fácilmente entendible y una metodología que implique la participación activa de los participantes.
- Realizar dinámicas grupales para lograr la interacción de todos los colaboradores logrando así socializar.
- Estudio y análisis de casos reales.
- Utilizar recursos multimedia como videos, audios e imágenes que despierten el interés de los capacitados.

e) Contenidos de apoyo para el capacitador

e.1) Contenido de las capacitaciones

Capacitación 1:

- Relaciones interpersonales en el trabajo

Capacitación 2:

- Trabajo en equipo
- Equipos de trabajo

Capacitación 3:

- Comunicación generalidades
- Comunicación empresarial

Capacitación 4:

- Manejo de conflictos
- El arte de lograr un acuerdo

Capacitación 1: Comunicación

Cuadro 08: Plan operativo capacitación #1

OBJETIVO	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	RECURSOS	TIEMPO
Presentación	Conocer a los presentes.			5 minutos.
Generar un ambiente adecuado de trabajo.	Aplicación de la dinámica de presentación: “Yo me llamo-tú te llamas”	Presentación de los participantes y del capacitador.	Material de apoyo.	10 minutos
Evaluar conocimientos actuales de los participantes.	Evaluar a través de reactivos.	Preguntas básicas sobre la comunicación y las relaciones interpersonales.	Anexo 1. Copias.	5 minutos
Establecer las normas a seguir durante las capacitaciones.	Acordar las normas de comportamiento general durante la capacitación. Establecer lo que se espera lograr con las capacitaciones.			5 minutos.
Tratar el primer tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Que es comunicación. Tipos, factores y estilos de comunicación.	Material de apoyo.	15 minutos.
Tratar el segundo tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Comunicación dentro de la organización	Material de apoyo.	15 minutos.
Retroalimentar los conocimientos.	Receptar preguntas y solventar respuestas por parte del capacitador.	Todos los relacionados a los temas tratados.		5 minutos.

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

PRESENTACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Tiempo: 5 minutos

Objetivo: Crear un ambiente de confianza e integración para el desarrollo de la capacitación.

Actividades: Cada colaborador después de haber hecho contacto visual con el resto de compañeros empieza a presentarse, expresando básicamente:

- Nombre
- Edad
- Expectativas de la capacitación.

DINÁMICA YO ME LLAMO TU ME LLAMAS

Gráfico 01: Dinámica grupal



Fuente: Investigación propia

Tiempo: 10 minutos

Objetivos: Fomentar el acercamiento con otras personas generando un clima de confianza.

Actividades: Primero el capacitador debe explicar la importancia del primer saludo y su influencia en las relaciones que establecemos con las personas que conocemos.

A continuación todos los involucrados deben permanecer en silencio, mientras el capacitador camina en círculo mirando fijamente al resto de los colaboradores, cuando su mirada se fije en la de alguien más, ambos deben guiñarse un ojo. Si llegan dos personas a coincidir con la mirada, pueden extenderse entre ellos un saludo de adiós con la mano.

En caso de que se repita la mirada con la misma persona tres veces ambos podrían hablar, intercambiar saludos o información: “hola me llamo Vladimir...te llamas María Fernanda”

Las frases pueden ir cambiando para que la dinámica no sea repetitiva.

El movimiento corporal, el silencio y las expresiones permiten liberar las tensiones e influye en la forma de pensar de todos al momento en que atraen la atención de los demás hacia su comportamiento.

ESTABLECIMIENTO DE NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

Tiempo: 5 minutos

Objetivo: Instaurar un acuerdo que permita establecer normas de convivencia para que tanto el capacitador como los participantes se sientan a gusto durante las capacitaciones.

Actividades: El facilitador guiará al grupo, para juntos seleccionar las normas que se consideren más adecuadas. Estas deben basarse en los siguientes aspectos:

- Derecho a hablar libremente.
- Respeto, se debe destacar la importancia de respetar las opiniones y creencias, así como también género y cultura.
- Establecer un pacto de confianza en cuanto a experiencias vividas dentro de las capacitaciones.
- Puntualidad.

El facilitador puede sugerir otras normas que considere necesarias, los participantes también pueden proponer las suyas.

Capacitación sobre el tema: “La Comunicación”

Tema: ¿Qué es la Comunicación?

Objetivo: Expandir los conocimientos acerca de la comunicación a los colaboradores de la Institución.

Recursos: Computador, Infocus, diapositivas.

Tiempo: 15 minutos

Descripción: Se expondrá el tema con palabras fáciles de captar, interactuando con todo el grupo usando ejemplos y permitiendo que todos participen y compartan sus experiencias y opiniones.

Conceptos básicos:

¿Qué es la comunicación?: La comunicación proviene del latín *communicare*, que significa “compartir algo” es decir que la comunicación es una herramienta que utilizamos para relacionarnos.

La comunicación presenta varios beneficios, entre ellos el más importante es quizá la obtención de información del mundo que nos rodea lo que permite conocer al entorno y adaptarse a él, a través de la interacción con quienes nos rodean.

Gráfico 02: La comunicación



Fuente: Internet

Para poder comunicarnos hacemos uso de señales como son: sonidos, gestos, señas etc.

El receptor es quien recibe el mensaje y lo interpreta subjetivamente, el receptor se convierte en emisor cuando reenvía la información a otros.

Gráfico 03: Proceso de la comunicación



Fuente: Internet

La comunicación viene del pensamiento, la forma en que manejamos el lenguaje influye en las relaciones que entablamos con los demás. La comunicación puede ser verbal y no verbal.

Gráfico 04: Clases de comunicación



Fuente: Internet

La comunicación muchas veces puede ser distorsionada por barreras ocasionadas en el ambiente o emitidas por el emisor y el receptor.

Tipos de Comunicación: son muchas las maneras en que nos comunicamos, sin embargo, se distinguen los siguientes tipos de comunicación:

Comunicación verbal: esta comunicación se refiere a la transmisión de información de forma oral, el mensaje es recibido por los oídos. Este tipo de comunicación es directa, por ello debe ser:

- **Clara:** usando lenguaje simple y ejemplos.
- **Directa:** optimizando el tiempo utilizado de la emisión del mensaje a su recepción.
- **Precisa:** enfatizar las ideas principales.

Gráfico 05: Comunicación verbal



Fuente: Internet

La comunicación verbal es la más usada y es aprendida en los primeros años de edad.

Gráfico 06: Comunicación verbal



Fuente: Internet

- **Comunicación no verbal:** Esta comunicación no implica el uso del lenguaje, y brinda amplia información.

De acuerdo a los parámetros aceptados estas son las formas de comunicación no verbal más utilizadas

- **Comunicación Gráfica:** Es aquella que se transmite un mensaje de manera visual, a través de diversos medios de comunicación.

Gráfico 07: Comunicación Gráfica

 BATA	 BAÑO	 BALÓN	 BASURA	 BAILE
 BESO	 BEBÉ	 BEBER	 BICI	 BOTELLA
 BOTA	 BOLA	 BOCA	 BODA	 BOTÓN
 BOMBÓN	 BOMBA	 BORRA	 BUENO	 BURRO

Fuente: Internet

Factores de la Comunicación

Emisor: Es quien transmite el mensaje. Puede ser una persona, un grupo de personas, un medio de comunicación, etc.

Mensaje: Es la información que se pretende comunicar.

Receptor: Es a quien está destinado del mensaje.

Codificación y Transmisión:

Código: Conjunto de signos, normas y reglas que organizan la comunicación.

Canal: Medio físico a través del cual se emite el mensaje. (Aire, el papel, etc.)

El origen e interpretación del mensaje varían en función de contexto.

Principales barreras en la comunicación:

- Creemos que lo que comunicamos es tan claro para los demás como lo es para nosotros.
- Creemos que todos damos el mismo significado a las palabras.
- Creemos que la manera en que percibimos las situaciones es igual a como la perciben los demás.
- Creemos que estamos en lo correcto y los demás están equivocados.
- Creemos que sólo hay una manera correcta de hacer las cosas, por supuesto la nuestra.

Y a nivel organizacional:

- Los niveles jerárquicos.
- La autoridad y el estatus.
- La especialización y su jerga relacionada.

A estas barreras se suman algunos puntos críticos que llevan a la comunicación como a presentarse con trabas:

- Generalización. Se obtienen conclusiones universales a partir de una sola experiencia.
- Eliminación. Omisión de información.
- Distorsión. Transformación de la realidad percibida en una representación interna y que se asegura es la única opción verdadera.

En las organizaciones cuando un mensaje va desde una persona que tiene un cargo alto hasta una persona de un nivel medio pasa a través de un número de subestaciones en cada nivel. Cada nivel puede agregar o quitarle enunciados al mensaje original, calificarlo y transformarlo en otro mensaje completamente.

Otro de los tantos errores u obstáculos de la comunicación efectiva es pensar que quién habla (emisor) es el único con derecho a hablar, y el oyente es pasivo y no puede emitir ningún juicio de valor, cuando debe ser todo lo contrario, ambas personas deben ser activos en la conversación para que esta sea efectiva y asertiva, para esto se debe emplear una escucha activa que debe considerar:

- Ser empático (anímica y físicamente)
- Formular preguntas
- Resumir (parafrasear)
- Adecuada posición corporal y contacto visual
- Reflejar las emociones del hablante (reconocer los sentimientos del otro)
- Evitar interrumpir
- No hablar demasiado

Dentro de las empresas debe existir un tipo de comunicación lateral-diagonal, donde se formen equipos internacionales para la solución de problemas, que incluyen a personal de diferentes departamentos, se ha convertido en un enfoque cada vez más necesario para tratar con problemas que atraviesan las líneas organizacionales. Para que la comunicación sea efectiva y asertiva dentro y fuera

de la empresa, se debe tener en claro que se necesita ser empático, paciente, tener la destreza necesaria para saber manejar las situaciones que se les presenta.

Existen 2 tipos de comunicación dentro de la organización tales como la comunicación interna y la comunicación externa, es indispensable saber quiénes somos y qué hacemos, es decir, definir la cultura y la filosofía de la organización que engloba sus valores, actitudes, creencias y experiencias. Una vez que tenemos esto claro, es momento de definir cómo serán nuestras estrategias de comunicación.

La comunicación interna, se da entre los individuos dentro de la organización, es importante saber que queremos decir y cómo queremos decirlo, como se transmite mejor el mensaje ya que no es lo mismo lo que recibe y lo que se percibe, por lo que se hace de vital importancia fomentar la participación y el compromiso de las personas que forman la organización.

La comunicación externa, proyecta la imagen de la organización, teniendo claro a quienes nos dirigimos y a la vez dando a conocer nuestra organización a los demás. Es importante tener en cuenta cómo nos perciben y cómo queremos que nos perciban y elaborar un plan de acción de comunicación externa.

Capacitación 2: Relaciones Interpersonales

Cuadro 09: Plan operativo capacitación #2

OBJETIVO	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	RECURSOS	TIEMPO
Motivar a los participantes.	Visualización de un video de presentación: “El circo de las mariposas”	Moraleja sobre la Confianza.	Video. Computador. Infocus.	20 minutos
Evaluar conocimientos adquiridos en la capacitación previa.	Evaluar a través de reactivos.	Preguntas básicas sobre los temas tratados.	Anexo 2.	5 minutos
Tratar el primer tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Comunicación Asertiva estilos, técnicas.	Material de apoyo.	15 minutos.
Tratar el segundo tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Importancia y beneficios de la comunicación asertiva	Material de apoyo.	15 minutos.
Retroalimentar los conocimientos.	Receptar preguntas y solventar respuestas por parte del capacitador.	Todos los relacionados a los temas tratados.		5 minutos.

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Capacitación sobre el tema: “Relaciones Interpersonales.”

Nombre: Relaciones Interpersonales

Objetivo: Dar a conocer el tipo de relaciones que se puede adquirir a lo largo de la vida.

Recursos: Computador, Infocus, diapositivas.

Tiempo: 15 minutos

Descripción: se dará a conocer la importancia que tienen las relaciones interpersonales en los distintos ámbitos de la vida.

Conceptos básicos:

Relaciones Interpersonales

Las Relaciones Interpersonales se desarrolla en algunos contextos como familiares sociales y de trabajo, estas buscan tener relaciones a largo plazo dependiendo en el área que se desarrollen.

La empatía es primordial para resolver conflictos interpersonales ya que maneja emociones, sentimientos manejando con estrategias comunicativas asegurando el éxito de lo que se piensa decir o expresar, ya que les estaremos preparando para el éxito, asegurando una mejor calidad de vida del individuo.

Comunicarse con otras personas es vital para el desenvolvimiento de los individuos ya que repercute en el estado de ánimo con consecuencias positivas haciendo que se cree un entorno de confianza con ello se crean Relaciones interpersonales duraderas a lo largo de vida de la persona.

Dentro de las organizaciones toma un papel importante las relaciones interpersonales ya que se busca incrementar la productividad dentro de la misma, el colaborador cuando mantiene una relación entre otros empleados existe colaboración entre ellos fomentando un excelente clima dentro del área de trabajo.

Gráfico 08: Relaciones interpersonales



Fuente: Internet

Base de la interacción humana: dentro de la psicología el interactuar con otras personas es vital, ya que con el pasar el tiempo identificamos a una persona solo

con su presencia al momento de reconocer a una persona en forma rápida quiere decir que tiene cierto afecto hacia ella, esto comúnmente se la llama caricia psicológica.

Gráfico 09: Interacción humana



Fuente: Internet

La caricia psicológica llega a expresarse de forma verbal o física, cuando estos llegan hacer correspondidos mutuamente. Estos se dan siempre antes de profundizar un tema o en caso de una conversación ir al grano de lo que anhelan expresar.

Dentro de las caricias psicológicas físicas ingresan también un apretón de manos poner una mano sobre el hombro de un amigo o un codazo de amistad estos gestos fortalecen la amistad entre ellos.

Para el ser humano es primordial recibir atención, en ocasiones optan por atención negativa a ser ignoradas.

Lo contrario a la caricia psicológica es sencillo, hacer como que si la persona no existe o no está presente. En ocasiones también se dan caricias neutras no se comprometen es decir un grupo de amigos quedan para un día determinado salir a comer y una persona del grupo tiene otros asuntos el mismo día en que acordaron sus amigos y la respuesta de él es “tratare de llegar a tiempo”. El tono de voz junto con el lenguaje corporal va de la mano con las caricias psicológicas sea la circunstancia que estén inmersos los individuos.

Gráfico 10: Humanidad



Fuente: Internet

Humanidad común: Todas las personas no somos iguales no pensamos lo mismo eso quiere decir que cada individuo es un mundo diferente, el mismo hecho que por lo general cada país tiene culturas, idiomas, religiones, afiliaciones políticas diferentes el cual provoca cambios en la conducta de cada individuo.

Gráfico 11: Humanidad común



Fuente: Internet

La cultura en la cual una persona está rodeada le dice que acciones puede realizar para ayudar o agradecer a los que se encuentran a su alrededor, por ejemplo, el ceder el asiento a una persona embarazada, tercera edad o que tenga una discapacidad, o cuando una persona se tropieza con una piedra ayudarla a levantar preguntarle que está bien sino a sufrido algún golpe o fractura.

En muchos países con el mismo idioma, pero ahí palabras que tienen diferentes significados según su contexto esto puede causar que la persona que reciba el mensaje interprete de una forma equivocada el mensaje, incluso cuando tengan diferentes idiomas el no dominar el idioma puede provocar que no le entiendan o expresar ideas completamente diferentes a lo que desean transmitir.

Gráfico 12: Cultura



Fuente: Internet

Es necesario respetar y sobre todo conocer diferentes culturas de personas que están en nuestro alrededor o con personas que a futuro vamos a tratar ya que con ello podemos lograr distintos objetivos y con esto no solo es necesario ser Cortez, la puntualidad en algunas culturas es principal mientras que en otras no y puede llegar una persona a molestarse por actitudes que según la persona está bien mientras que la otra opina diferente.

Capacitación sobre el tema: “Comunicación Asertiva.”

Nombre: Comunicación Asertiva

Objetivo: Dar a conocer esta forma de comunicación.

Recursos: Computador, Infocus, diapositivas.

Tiempo: 15 minutos

Descripción: Se expondrá de manera clara el tema, buscando que las personas incluyan este tipo de comunicación en sus relaciones diarias.

Conceptos básicos:

Comunicación Asertiva

Gráfico 13: Comunicación asertiva



Fuente: Internet

La comunicación asertiva es una manera de expresar nuestros deseos sin someter a los otros a nuestra voluntad ni al contrario someternos a la voluntad de otros, es decir comunicarnos sin ser pasivos ni agresivos. Este tipo de comunicación busca que el mensaje sea interpretado por el receptor adecuadamente, que entienda lo que queremos decir.

Gráfico 14: Asertividad



Fuente: Internet

Muchas veces nos preocupamos por cómo nos vamos a expresar y si nuestro mensaje va a ser realmente visto de la misma forma en que nosotros lo vemos, especialmente cuando de nuestra comunicación dependen decisiones importantes tomadas por otros.

Ser asertivo significa, decir las cosas como son, como las pensamos, si ofender al receptor.

Gráfico 15: comunicación asertiva



Fuente: Internet

Técnicas de comunicación asertiva:

Existen dos formas de comunicación: verbal y no verbal, ambas necesitan de emplear la comunicación asertiva. Sin embargo, no todos conocemos como comunicarnos asertivamente, es por eso que hay varias técnicas para desarrollarlas.

Gráfico 16: Técnicas de comunicación asertiva



Fuente: Internet

Técnica de disco rayado: es la repetición de palabras que expresan nuestros deseos ante la insistencia de una persona de cambiar nuestra forma de pensar, ideas o filosofías. Las frases más usadas en esta técnica son: “No, gracias”, “Entiendo, pero no me interesa”.

Gráfico 17: Banco de niebla



Fuente: Investigación propia

Banco de Niebla: técnica que ayuda a sobrellevar una crítica negativa. Las frases más usadas en esta técnica son: “Es posible que tengas razón, pero...”. “Es cierto, a veces no tengo buen gusto, sin embargo...”.

Gráfico 18: Asertividad



Fuente: Internet

Asertividad positiva: técnica donde se expresa el afecto hacia otras personas resaltando los aspectos positivos de otro.

La aserción negativa: técnica que nos ayuda a sobrellevar de forma positiva nuestros errores percibidos por otros.

Gráfico 19: Asertividad negativa



Fuente: Internet

Asertividad confrontativa: se puede utilizar cuando la persona comete errores en frente de otros.

Gráfico 20: Asertividad negativa



Fuente: Internet

Capacitación sobre el tema: “Importancia y Beneficios De La Comunicación Asertiva”

Nombre: Importancia y beneficios

Objetivo: Conocer la importancia de una comunicación adecuada.

Recursos: Computador, Infocus, diapositivas.

Tiempo: 15 minutos

Descripción: Se dará a conocer las consecuencias de la comunicación asertiva y la manera de aprovecharla a favor de las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral.

Conceptos básicos:

Importancia y Beneficios de la comunicación Asertiva: La palabra asertivo, proviene del latín assertus y quiere decir "Afirmación de la certeza de una cosa".

Gráfico 21: Importancia de la comunicación



Fuente: Internet

Asertividad es una forma efectiva de interactuar. Utilizando habilidades sociales, siendo directos, mejorando las relaciones con todos los que nos rodean.

El hombre interactuar con otros a través de la comunicación que es la que permite el desarrollo de las relaciones interpersonales.

Gráfico 22: Interacción



Fuente: Internet

Una comunicación asertiva permite fortalecer los vínculos con quienes nos rodean, mejorando nuestro desempeño en los distintos roles de la vida.

Gráfico 23: Habilidades de comunicación



Fuente: Internet

La habilidad de comunicarse es importante en nuestras labores diarias, una comunicación eficaz, eficiente y asertiva, permite el crecimiento de los grupos humanos.

Transmitir sentimientos, pensamientos, ideas y experiencias que nos ayudan a vincularnos con nuestros familiares y amigos.

El estilo de comunicación asertivo supone un conocimiento previo de las limitaciones propias y un esfuerzo por superarlas. Una vez hecho este análisis, se puede iniciar el camino hacia la asertividad. Muchos tendrán habilidades asertivas más desarrolladas que otros sin embargo la gran parte de la población tiene problemas con alcanzar este objetivo y necesita trabajar más en ello.

La asertividad es una forma de comunicación compleja que se vincula con la alta autoestima y el contexto cultural en el que hemos sido educados, puede ser aprendida y considerada como parte de un proceso de desarrollo emocional, su finalidad es comunicarnos defendiendo nuestros legítimos derechos sin herir a los demás. La asertividad genera muchos beneficios.

- Favorece la confianza para expresar ideas, sentimientos y emociones.
- Fortalece la autoimagen.
- Promueve la eficacia personal.
- Genera bienestar emocional.
- Promueve el respeto hacia uno mismo y hacia los demás.
- Favorece el logro de objetivos.

Gráfico 24: Beneficios de la asertividad



Fuente: Internet

Capacitación 3: Trabajo en equipo

Cuadro 10: Plan operativo capacitación #3

OBJETIVO	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	RECURSOS	TIEMPO
Afianzar las relaciones interpersonales entre los participantes.	Aplicación de la dinámica: “La Tempestad”	Trabajo en equipo	Material de apoyo. Sillas.	10 minutos
Evaluar conocimientos adquiridos en la capacitación previa.	Evaluar a través de reactivos.	Preguntas básicas sobre los temas tratados.	Anexo 3 del manual.	5 minutos
Tratar el primer tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Características, técnicas de la comunicación asertiva.	Material de apoyo.	15 minutos.
Tratar el segundo tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Ampliación de la Comunicación asertiva y el trabajo en equipo	Material de apoyo.	15 minutos.
Taller vivencial de comunicación asertiva.	Aplicación de la técnica: “disco rayado”	Comunicación Asertiva.	Material de apoyo.	10 minutos.
Retroalimentar los conocimientos.	Receptar preguntas y solventar respuestas por parte del capacitador.	Todos los relacionados a los temas tratados.		5 minutos.

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Dinámica

Nombre: La Tempestad

Objetivo: Fomentar los vínculos de amistad entre los asistentes.

Recursos: Sillas.

Tiempo: 10 minutos

Descripción: Todos los participantes forman un círculo con sus respectivas sillas. Quien dirige la dinámica se coloca a la mitad y dice:

Gráfico 25: Dinámica grupal



Fuente: Internet

Un barco se encuentra en la mitad del mar, transita con rumbo incierto. Y el capitán gritara ola hacia la derecha toda la tripulación tendrá que cambiar un puesto a la derecha, a la izquierda todos hacia la izquierda como la naturaleza es incierta se provocará una tempestad entonces todos cambiaran mezclándose entre toda la tripulación.

Al momento que todos estén involucrados ya en el juego a la tercera orden de tempestad la persona que dirige la dinámica debe ocupar un puesto haciendo que la persona que se quede sin asiento dirija la dinámica tratando de hacer quedar a otro compañero sin asiento.

En caso que algún colaborador que sin asiento 3 veces sin lugar automáticamente se le impondrá una penitencia.

Capacitación sobre el tema: “Características de la Comunicación Asertiva.”

Nombre: Características y técnicas

Objetivo: Dar a conocer que Técnicas puede utilizar en la Comunicación Asertiva.

Recursos: Computador, Infocus, diapositivas.

Tiempo: 15 minutos

Descripción: Se explicarán técnicas que sirvan de herramientas para los participantes para emplear la Comunicación Asertiva.

Conceptos básicos:

Características de la comunicación asertiva

Características de una persona asertiva:

Un individuo asertivo tiene libertad de expresar sus sentimientos emociones de abierta y espontanea utilizando palabras adecuadas para hacerse entender y no lastimar a otras personas.

Puede expresarse con cualquier persona sea conocida o no y la forma de comunicarse es directa y adecuada. La persona asertiva es capaz de aceptar sus acciones y limitaciones a diario desarrolla su autoestima, es decir se quiere tal cual es.

Estas personas tienen características claras ya que son activas en el área donde se desenvuelven, tienen objetivos claros y trabajan duro para conseguirlos, haciendo lo posible para conseguirlos. Esta persona sabe cómo tratar a una persona y sabe cómo escoger a sus amigos. Es libre de expresar sus sentimientos de una forma franca y sincera, manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos.

Gráfico 26: Características



Fuente: Internet

Comportamiento asertivo

Aspectos previos:

Tener el objetivo claro: es necesario saber identificar nuestros deseos y emociones.

Encontrar el momento adecuado: identificar la disponibilidad del receptor.

Dominio emocional

Conducta verbal:

- Transmitir la información con claridad.
- Ser persistentes al transmitir nuestros deseos.
- Emitir frases que demuestren empatía y respeto.
- No incitar discusiones negativas.
- Promover los acuerdos comunes.

Conducta no verbal:

- Manejo adecuado del contacto visual, la mirada debe ser directa.
- Manejar el tono y volumen de la voz, debe mostrar calma.
- Las expresiones deben ser consonantes a la situación y al tipo de mensaje.
- Gestos: adecuados al mensaje y a la situación.
- Además podemos comunicarlo adecuadamente, es más sencillo conseguir el éxito.

Gráfico 27: Conducta no verbal



Fuente: Internet

Uno de los valores que promueve la asertividad, es el respeto.

Ser asertivo no es olvidarnos de nuestros modales, es necesario tener esto muy en cuenta para así poder autoevaluar nuestra asertividad. Cuando nuestra comunicación no denota respeto hacia los demás, no estamos siendo realmente asertivos.

Comunicarse Asertivamente: esta comunicación la usamos para dar a entender clara y concretamente nuestra posición, deseos y objetivos.

Para expresarnos adecuadamente nuestro mensaje debe ser interpretado como nosotros esperamos que sea dejando atrás los rodeos, sin temer a la reacción de los demás, o en la imagen que se harán de nosotros.

Ejemplos:

Comunicación no asertiva: si un empleado quiere pedir permiso para atrasarse un día en entregar un informe la manera no asertiva de decirlo sería: “buenas tardes, quisiera solicitarle un favor.... Lo que pasa es que he tenido demasiado trabajo..... me han acumulado muchas tareas..... no me estoy quejando me gusta mucho mi trabajo y estoy agradecido, sin embargo, es posible que debido a esto que le menciono me retrase un día en entregar el informe que me pidió y quisiera solicitarle que me dé plazo.”

Comunicación asertiva: El mismo ejemplo puede ser dicho asertivamente de la siguiente manera: “buenas tardes, quisiera solicitarle un favor.... Sucede que me es completamente IMPOSIBLE entregar el informe mañana. El motivo es que me enviaron información extra para el mismo, y no me es posible adjuntarla a tiempo además me solicitaron más trabajo que no estaba previsto.

En el primer ejemplo, el de comunicación no asertiva la persona se muestra insegura, y pide muchas disculpas en el segundo caso se recalca la importancia de no entregar el informe a tiempo y mostramos nuestra postura. Para que sea asertividad lo que se esté diciendo debe ser cierto. Asertividad no es mentir para cumplir nuestras metas.

La asertividad brinda posibilidades para ser mejores en el trabajo, facilita cumplir los objetivos personales dentro de la organización.

Las personas asertivas no pasan desapercibidas, debido a su expresividad al comunicarse de manera adecuada y debido a como dan sus ideas respetando siempre las de los demás.

Dinámica de disco rayado

Nombre: Disco Rayado

Objetivo: Enseñar a los colaboradores a ser persistentes en lo que desean conseguir

Recursos: Colaboradores

Tiempo: 15 minutos

Descripción: Se desarrollará esta técnica de manera que todos observen como podemos involucrar la comunicación en toda ocasión y fomentar las relaciones interpersonales tanto en el área laboral, social y familiar.

Disco Rayado

Gráfico 28: Dinámica grupal



Fuente: Internet

Esta técnica para ser asertivos llamada disco rayado es una de las más utilizadas debido a su efectividad.

El principal objetivo de esta técnica es la persistencia para alcanzar nuestras metas, y mantener nuestra postura a pesar de la insistencia del otro.

Esta técnica busca evitar caer en la manipulación de otros.

Para aplicar esta técnica debemos tener muy claro lo que queremos, como su nombre indica, esta hace referencia a un disco rayado en el que se repite lo mismo, una y otra vez, se debe repetir varias veces el mismo mensaje.

Se emplea en relaciones interpersonales que no impliquen un nivel emocional significativo, debido a que puede ser interpretada como una técnica agresiva.

Esta técnica es usada frecuentemente con los agentes de telefonía celular quienes llaman constantemente a ofrecer servicios que no necesitamos basándose en ofertas que no necesitamos, pero que insisten en que no debemos rechazar, y constantemente reiteramos que no deseamos acceder a sus servicios.

Capacitación 4: Manejo de conflictos

Cuadro 11: Plan operativo capacitación #4

OBJETIVO	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	RECURSOS	TIEMPO
Evaluar conocimientos adquiridos en la capacitación previa.	Evaluar a través de reactivos.	Preguntas básicas sobre los temas tratados.	Anexo 4.	5 minutos
Tratar el primer tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Relaciones Interpersonales.	Material de apoyo.	15 minutos.
Tratar el segundo tema de la capacitación.	Exposición por parte del capacitador.	Clima laboral u organizacional.	Material de apoyo.	15 minutos.
Taller de comunicación asertiva.	Aplicación de la técnica: “la silla vacía”	Comunicación Asertiva.	Material de apoyo.	30 minutos.
Retroalimentar los conocimientos.	Receptar preguntas y solventar respuestas por parte del capacitador.	Todos los relacionados a los temas tratados.		5 minutos.

Elaborado por: Daniel Alonso Gonzáles

Capacitación sobre el tema: “Clima Laboral u Organizacional.”

Nombre: Clima laboral u organizacional.

Objetivo: Reforzar el clima laboral buscando la satisfacción de cada persona.

Recursos: Computador, Infocus, diapositivas.

Tiempo: 15 minutos

Descripción: se tratará sobre el comportamiento dentro de la organización y cómo este afecta gradualmente las relaciones interpersonales en el clima organizacional.

Conceptos básicos:

Clima organizacional

Clima laboral u organizacional se lo entiende como un medio ambiente humano y físico en el que se desarrollan las personas actividades diarias dentro de una organización, el clima laboral influye de manera permanente la satisfacción y la productividad que esta desemboca, con esta se observa en los trabajadores el comportamiento, la forma de trabajar y como se relaciona dentro y fuera de la institución.

Para que exista un buen clima los sistemas que utilizan dentro de la organización sean eficaces junto con una cultura apropiada una empresa que se maneje con estas alternativas llega a formar políticas del personal y a diario fortalece su sistema con técnicas que le ayuda a crecer siempre.

Un clima limpio genera objetivos claros ayudando siempre a un ambiente de trabajo, si una empresa u organización existe las consecuencias serán catastróficas para la organización ya que el rendimiento de los trabajadores no sería bueno. Para saber si existe un buen clima hay muchos medios tales como las escalas de evaluación. Y con estos medimos aspectos como:

- **La independencia:** mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Como por ejemplo una recepcionista que trabaja en el área pública que cumple sus obligaciones diarias atendiendo a las personas que acuden a la institución y no solo cumple con su trabajo, sino que colabora con otras áreas de la empresa siempre cuando le piden que colabore eso es independencia realizar trabajos extras al que ella tiene que hacer.

- **Condiciones físicas:** el ambiente externo que tienen las organizaciones entran como condiciones físicas como donde está ubicado la situación económica se existen todos los implementos para que desarrollen el trabajo los empleados, el sonido. Cuando un mecánico por mantener su trabajo tiene que cruzar la ciudad por llegar a su trabajo y además no existe en el área un espacio físico adecuado trabaja en situaciones deplorables eso es un ejemplo de que no está bien estructurado las condiciones físicas, si arreglaran estas condiciones el mecánico generaría más productividad.
- **Liderazgo:** mide el liderazgo que tienen las personas que están al frente de actividades además mide como está estructurada la empresa y si ayudan las situaciones para fomentar el éxito de la empresa.
- **Relaciones:** Las relaciones entre individuos es posible evaluar observando los resultados de los mismos, se puede trabajar con las personas a través de sociogramas, tratando de fortalecer en cada individuo aspectos como, el número de amistades que tienen y que facilidad tienen para hacer amigos o relacionarse con personas que no conoce a la vez que trabajen o convivan con personas que jamás se han relacionado a profundidad a pesar de que trabajen en la misma oficina.

Gráfico 29: Relaciones interpersonales



Fuente: Internet

- **Implicación:** Dentro del área donde la persona realiza sus actividades se puede observar el valor de entrega que pone al realizar sus actividades, es muy importante ya que solo podemos observarlo si existe un liderazgo por parte de los superiores y sobre todo que cada persona que está involucrada da su máximo potencial para realizar las actividades que lo va hacer en caso sea deficiente el liderazgo las personas no se sienten motivadas en su trabajo como consecuencia las condiciones laborales serian deficiente
- **Organización:** Dentro de las empresas u organizaciones la distribución del espacio y de los métodos y estrategias que existen.
- **Reconocimiento:** Cuando un empleado está motivado es lógico que la persona siempre va a buscar que la empresa este siempre encaminada al éxito con su trabajo, el reconocer el trabajo bien hecho se a implantado en numerosas organizaciones ya que se crea un espíritu de colaboración y sobre todo hace que la persona trabaje a más del 100%, por ejemplo a un vendedor mientras más ventas tenga no solo gana el, sino también la empresa por lo cual los incentivos por ventas o premios anuales para los mejores vendedores estos mismos incentivos aumentan la productividad asi mismo se puede incentivar en cada área de trabajo incentivando a los que se merecen en caso no exista un incentivo el empleado se vuelve rutinario disminuyendo el clima laboral provocando en el empleado que realice sus actividades de una forma rutinaria haciendo que el clima laboral se deteriore por completo.
- **Remuneraciones:** un sistema de remuneración es vital para fortalecer el clima laboral ya que la persona siempre que recibe su salario en ella ve el sacrificio y el resultado de su arduo trabajo si el salario es bajo o básico y siempre existen retrasos en la paga la empresa u organización esta absenta a no tener un buen clima laboral, si los sueldos sobrepasan el nivel medio estos impulsan a que la persona trabaje motivado, esto aumenta la eficiencia y eficacia de cada trabajador. Con el pasar del tiempo las empresas han buscado alternativas para aumentar la eficiencia de sus trabajadores el cual

han creado en este aspecto políticas salariales, generando en sus empleados seguridad al recibir sus remuneraciones fomentando en ellos el esfuerzo por lo que hacen.

- **Igualdad:** Hace referencia a que todos los trabajadores sean tratados con igualdad, siendo evaluados bajo los mismos criterios.
- **Otros factores:** existen una infinidad de factores que influyen al clima laboral: la formación, las expectativas, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etc.

Dentro de las organizaciones no existe un clima laboral en toda la empresa sino existen sub climas es decir en cada área está establecido un clima organizacional en cada área son muy diferentes y en todos deben ser observados ya que con uno que este deteriorado disminuirá el clima organizacional.

Una empresa mediocre, mal administrada siempre va a tener inestabilidad el su clima organizacional, a diferencia de una empresa exitosa se caracterizará de tener un buen clima o siempre tratará de tener elevar el clima organizacional.

Gráfico 30: Dinámica grupal



Fuente: Internet

Aplicación de técnica “La silla vacía”

Nombre: La silla vacía

Objetivo: Interactuar entre todos afianzando las relaciones interpersonales

Recursos: Sillas

Tiempo: 15 minutos

Descripción: Esta técnica se utilizará para que los participantes aprendan formas de desahogarse sin lastimar a otros o incluso para desarrollar seguridad antes de confrontar a otra persona, puede ser útil para explorar una situación determinada, o expresar algo a un sujeto que no puede estar presente, incrementa la conciencia sobre nuestros sentimientos y pensamientos.

La Silla Vacía

“La técnica de la Silla Vacía puede utilizarse para establecer un diálogo con una situación, un aspecto de la propia personalidad, o una persona no disponible”.

“Esta técnica permite contactar emocionalmente con la propia experiencia e integrarla en la historia de vida”.

¿En qué consiste la técnica de la Silla Vacía?

La técnica de la Silla Vacía es una de las herramientas más originales y distintivas dentro de la Terapia Gestalt. Esta técnica convierte una sesión de psicoterapia en un encuentro vivencial con una situación, elemento o persona, estableciendo un diálogo con dicho elemento o sujeto, y permitiendo así contactar emocionalmente con la propia experiencia e integrarla en la historia de vida.

¿Para qué se utiliza esta técnica?: La técnica de la silla vacía puede utilizarse para establecer un diálogo con una situación, un aspecto de la propia personalidad, o una persona no disponible.

Un acontecimiento traumático puede representar una situación perturbadora en la vida de la persona, de tal modo que inhiba alguna función o bloquee su sano desarrollo y crecimiento personal (Ej.: una violación, un abuso, una agresión física, etc.). Así pues, hablamos de establecer un diálogo con cualquier acontecimiento que haya marcado significativamente y alterado la vida del paciente.

Cuando se proyecta en la silla algún aspecto de la propia personalidad, como por ejemplo una necesidad, una incapacidad o un sentimiento, la persona se encuentra en una dimensión más concreta para manejar y comprender otra dimensión más subjetiva de sí misma. De este modo, lo subjetivo se transforma en tangible, y con ello, comprensible y manejable.

Y finalmente, cuando hablamos de establecer un diálogo con una persona no disponible, nos referimos a una persona en torno a quien se ha desarrollado un asunto (presente o pasado) que no se encuentre en la actualidad. No estar disponible puede deberse a varias causas tales como fallecimiento, distanciamiento, separación, abandono, etc.

¿Cómo se desarrolla la técnica de la Silla Vacía?: Se coloca físicamente frente al paciente una silla en la cual se desarrollará este procedimiento. Se le pide concentrar toda su atención en la silla e imaginar la figura previamente identificada (Ej.: una persona querida que ha fallecido). La forma cómo se desarrolla este procedimiento cambia dependiendo de aquello que se proyecte en la silla; no es lo mismo trabajar con algún acontecimiento o con alguna persona no disponible, que hacerlo con algún aspecto de la propia personalidad.

Con un acontecimiento la experiencia es más narrativa. El paciente recapitula lo sucedido y el terapeuta interviene haciendo énfasis en el sentimiento o la emoción que acompaña la situación descrita, pidiendo paralelamente a la persona que se percate de lo que está sintiendo. De esta forma, la silla actúa a modo de pantalla, donde el paciente focaliza su atención y proyecta su percepción del acontecimiento. Él narra y describe lo sucedido, identifica sus emociones y sentimientos ligados a cada elemento significativo de tal acontecimiento, expresa y libera profundas tensiones internas, establece contacto, y finalmente toma conciencia del significado que ha asignado al acontecimiento y del modo en que éste interfiere en su vida.

En cambio, cuando se trabaja en la silla algún aspecto de la propia personalidad, la experiencia se vuelve más interactiva y dialogal. El terapeuta dirige la intervención hacia el momento más intenso emocionalmente para el paciente. El

paciente establece contacto y el terapeuta contribuye a maximizarlo para que ocurra la conciencia. Cuando en la silla se deposita algún aspecto de la propia personalidad del paciente, éste tiene la oportunidad de mirarse y examinarse a distancia, “desde fuera”, logrando una impresión más imparcial de sí mismo.

Por lo general, se trabaja con aquel aspecto negado o rechazado. La mera ubicación física de la proyección, expone ante los ojos del paciente aquello que no quiere mirar y tanto teme; la persona no únicamente se sienta en frente, también se comunica con aquel aspecto y empatiza con él.

Y cuando se pone en la silla a una persona significativa en la vida del paciente que puede no estar disponible por diversas causas, la persona aprende que, si bien, ya no tiene existencia en la realidad física, esta persona sí existe en la realidad psicológica.

El paciente utiliza su imaginación para rellenar con la presencia de tal persona, el espacio vacío de la silla. El terapeuta le pide primero que lo describa físicamente para darle fuerza a tal imagen y presencia, dirige la intervención hacia el momento de mayor intensidad emocional, detiene el proceso y facilita la toma de contacto. El paciente se comunica directamente con la persona imaginada en la silla. El terapeuta sigue muy de cerca este diálogo, haciendo énfasis en el presente, en el sentimiento y en el cuerpo del paciente, alentando la expresión de emociones, y fortaleciendo la conciencia.

A lo largo de la sesión, existen diversos intercambios de silla. El paciente ocupa tanto la silla donde se ha sentado en el inicio, como la silla que ocupa la proyección. De este modo, él podrá sentir la situación, elemento o persona no disponible que ha proyectado en la silla, y establecer un diálogo. El número de cambios de silla vendrá determinado por la cantidad de diálogo necesario. En ocasiones bastará con un único cambio; otras, se precisará de varios intercambios para facilitar la expresión de emociones y sentimientos.

¿Cómo termina este tipo de intervención?: Una vez de regreso a la silla original, se pide al paciente que cierre los ojos, imagine esa parte suya proyectada en la silla

vacía, la acerque hacia sí mismo y la deposite en algún lugar de su cuerpo (cada parte guarda un sentido simbólico con las necesidades afectivas del paciente).

El cierre de la experiencia varía dependiendo del estilo, creatividad y personalidad del terapeuta. Aun así, es necesario que aquello que se proyecta en la silla (Ej. un aspecto concreto de la personalidad) se reintegre de alguna manera en la personalidad total o en la historia de vida del paciente. El objetivo de esta técnica es precisamente la integración.

Al finalizar, el terapeuta añade información respecto al modo en cómo la persona puede sentirse después de un procedimiento similar, principalmente para no generar ansiedad innecesaria.

BIBLIOGRAFÍA

BARTOLI, A, (1992) Comunicación y Organización. Casa Editorial Paidós, 221 páginas, Buenos Aires- Argentina.

BAYAS, C, (2014) La Comunicación influye en La Satisfacción Laboral en la Empresa de Calzado Pavis del Cantón Cevallos de la Provincia de Tungurahua, Universidad Técnica de Ambato, 140 paginas, Ambato-Ecuador.

CASTELO, E, (2014) La Comunicación Organizacional y su Incidencia en la Satisfacción Laboral en los Funcionarios de la Ep-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, Universidad Técnica de Ambato 157 paginas, Ambato-Ecuador.

CHIAVENATO, I, (2007) Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones, Octava edición, Casa Editorial Mc Graw Hill Educación, 500 Paginas México D.F- México.

CHIAVENATO, I, (2009) Comportamiento Organizacional la Dinámica del Éxito en las Organizaciones, Segunda Edición, Casa Editorial Mc Graw Hill Educación. Gestión del Talento Humano, 527 paginas, México D.F-México

DESSLER, G, (2006) Organización y Administración, Octava Edición Edición, Casa Editorial Pearson Education, 728 paginas, México.

FISHER, R. (2000) El Liderazgo Lateral como dirigir cuando usted no es el jefe, Grupo Editorial Norma, 215 paginas, California- USA

FREIGEIRO, S, (2006) Técnicas de comunicación, Primera Edición, Casa Editorial Ideas Propias, 129 paginas, España.

Gómez, L, (2008) Gestión de Recursos Humanos, Quinta Edición Reimpresa, Casa Editorial Pearson Education, 720 paginas, Madrid- España.

GÜELL, M, (2000). Desconócete a ti mismo: programa de alfabetización emocional, Editorial Paidos, 302 paginas, Barcelona-España.

LUSSIER, R, Liderazgo, Teoría Aplicación, Desarrollo de Habilidades, Edición Thomson Liaoning, 487 paginas, México D.F.- México.

MERZERVILIE, G. (2004) Ejes de la Salud Mental los Procesos de Autoestima dar y recibir afecto y Adaptación Emocional, Edición MAD 2005, 340 Paginas, Trillas-México

MURIEL, M, Comunicación Institucional Enfoque Social de Relaciones Publicas, Primera Edición, Casa Editorial Colección Intiyan, 353 paginas, Quito-Ecuador.

OREJUELA, E. (2004) Relaciones Humanas, Segunda Edición, Edición Universidad Estatal de Guayaquil. 309 Paginas, Guayaquil- Ecuador.

ORMEÑO, J, (2009) Operaciones Básicas de Comunicación, edición Elsa Tebar, Editorial Editex, 95 paginas, Madrid-España

ROEBACK, C, (2000). Liderazgo eficaz: un manual práctico para pensar y trabajar con inteligencia, Editorial Leopold BLUME. 94 paginas, London-Inglaterra.

SISA, A, (2013) 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, Universidad Técnica de Ambato, 116 paginas, Ambato-Ecuador.

VASQUEZ, J, (2013) Derecho laboral Practico, Fausto Reinoso Ediciones, 336 paginas, Quito-Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1: Resolución de aprobación del tema



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARÍA GENERAL

Av. Los Chasquis y Río Guaytíabamba (Campus Huachi)/Teléfono (03)2410021/ Ext. 101

Ambato - Ecuador

Ambato octubre 21, 2015
Res. N° FCHE-CD-4363-2015

Señor

GONZALES DANIEL ALONSO

Estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, Modalidad Presencial
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
Presente

De mi consideración:

Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en sesión ordinaria realizada el 21 de octubre del 2015, en consideración al informe presentado por la Mg. María Romero Docente de la Facultad, respecto al Proyecto de investigación de Licenciatura, sobre el tema: **"LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ESTABILIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES PASTEUR DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA"** por usted propuesto resuelve:

APROBAR EL INFORME Y EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE LICENCIATURA CON EL TEMA: **"LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ESTABILIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES PASTEUR DE LA PARROQUIA ATAHUALPA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA"**, PROPUESTO POR EL ESTUDIANTE EN MENCIÓN, AUTORIZÁNDOLE EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO DE REGIMEN ACADEMICO SU DISPOSICION GENERAL TERCERA QUE DICE: AQUELLOS ESTUDIANTES QUE NO HAYAN CULMINADO Y APROBADO EL TRABAJO DE TITULACION EN EL TIEMPO ORDINARIO DE DURACIÓN DE LA CARRERA O PROGRAMA, LO PODRÁN DESARROLLAR EN UN PLAZO ADICIONAL QUE NO EXCEDERÁ AL EQUIVALENTE A DOS PERIODOS ACADEMICOS ORDINARIOS, PARA LO CUAL DEBERÁN SOLICITAR A LA AUTORIDAD ACADEMICA PERTINENTE LA CORRESPONDIENTE PRORROGA, LA MISMA NO REQUERIDA DEL PAGO DE NUEVA MATRICULA, ARANCEL, TASA, NI VALOR SIMILAR. EN ESTE CASO, LA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEBERA GARANTIZAR EL DERECHO DE TITULACION EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN ESTE REGLAMENTO Y DE ACUERDO A LOS REQUISITOS ESTANDARIZADOS, CONFORME A LOS DETERMINADOS EL ART. 5 LITERAL A DE LA LOES. EN EL CASO EN EL QUE EL ESTUDIANTE NO TERMINA EL TRABAJO DE TITULACION DENTRO DEL TIEMPO DE PRORROGA DETERMINADO EN EL INCISO ANTERIOR, ESTE TENDRÁ POR ÚNICA VEZ, UN PLAZO ADICIONAL DE UN EL PERIODO ACADEMICO ORDINARIO, EN EL CUAL DEBERÁ MATRICULARSE EN LA RESPECTIVA CARRERA O PROGRAMA EN EL ÚLTIMO PERIODO ACADEMICO O ORDINARIO O EXTRAORDINARIO SEGÚN CORRESPONDA. EN ESTE CASO, DEBERA REALIZAR UN PAGO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO DE ARANCELES PARA LA IEES PARTICULARES Y LA NORMATIVA PARA EL PAGO DE COLEGIATURA TASA Y ARANCELES EN CASO DE PERDIDA DE GRATUIDAD DE LAS IEES PÚBLICAS.

SE RECOMIENDA QUE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO SE TOMA EN CUENTA LA REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA Y EL NOMBRE CORRECTO DE LA CARRERA.

DESIGNAR COMO TUTOR DE TESIS AL MG. GEOVANNY VEGA

Atentamente,

Dr. Mg. Víctor Hernández Del Salto
PRESIDENTE



RECIBIDO
26/10/2015
16415

CC: DIRECTOR DE PROYECTO Adj: Proyecto
SECRETARIA DE CARRERA - CARPETA ESTUDIANTIL
ARCHIVO NUMERICO CONSEJO DIRECTIVO
CARPETA: GRADOS PROYECTOS

Anexo 2: Carta de aceptación de la empresa

CARTA DE ACEPTACIÓN

En calidad de Gerente General de Textiles Pasteur, certifico que el Sr Daniel Alonso Gonzàles estudiante de la carrera de Psicología Industrial de la Universidad Técnica de Ambato, presentó la solicitud para realizar el trabajo de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Industrial con el tema” Las relaciones interpersonales y la estabilidad laboral de los trabajadores de la Empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua”, solicitud que fue aceptada por ser el tema de interés de nuestra Empresa.

Autorizo al interesado de uso lícito al presente.

Ambato, diciembre 1 del 2015



Ing. Diego Pastor Cabezas
Gerente General



BOHO
RUC 180164218800
www.boho.com.ec

Anexo 3: Encuesta aplicada a los trabajadores de Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua



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

FECHA:

INTRODUCCIÓN:

- Gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta. Su opinión es de gran importancia para mejorar aún más sus servicios.
- Sus respuestas serán totalmente anónimas.
- Deberá elegir una opción en cada pregunta marcándola de forma clara con una **X** en la casilla correspondiente.

Pregunta	Opciones de respuesta		
	Siempre	A veces	Nunca
1. ¿Cree que existe una adecuada comunicación en su entorno de trabajo?			
2. ¿Percibe un adecuado ambiente laboral para desarrollar sus actividades?			
3. ¿Las autoridades interactúan de manera asertiva con los colaboradores?			
4. ¿La empresa brinda capacitaciones para el desarrollo de las relaciones entre los colaboradores?			
5. ¿Tiene usted conflictos con sus compañeros de trabajo, por lo cual le cuesta socializar con ellos?			
6. ¿Considera que sus líderes se están beneficiando del trabajo realizado?			
7. ¿Considera que existe trabajo en equipo con los compañeros de su departamento?			
8. ¿Existe el cumplimiento por parte de la Organización de normas y reglamentos establecidos en nuestro país?			
9. ¿Actualmente se desempeña como trabajador de esta empresa bajo un contrato legalizado?			
10. ¿Las funciones están correctamente designadas a cada departamento?			
11. ¿Considera que el trabajo que usted realiza es valorado por sus superiores?			
12. ¿Recibe usted beneficios y reconocimientos adicionales a los estipulados por la ley por parte de la empresa?			
13. ¿La empresa le brinda la Estabilidad Laboral necesaria para desarrollarse como empleado?			
14. ¿Cree que el tipo de Relaciones Interpersonales influye en su deseo de permanecer en la organización?			
15. ¿Considera que al mejorar las Relaciones Interpersonales entre los trabajadores, asegura la permanencia de los mismos dentro de la empresa?			

Anexo 4: Ficha de entrevista realizada a los trabajadores de Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua



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

FECHA:

INTRODUCCIÓN:

Nombre:

Cargo:

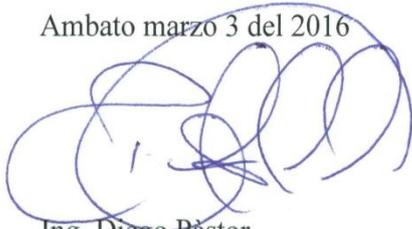
1. ¿Cree que existe una adecuada comunicación en su entorno de trabajo?
2. ¿Las autoridades interactúan de manera asertiva con los colaboradores?
3. ¿La empresa brinda capacitaciones para el desarrollo de las relaciones entre los colaboradores?
4. ¿Percibe un adecuado ambiente laboral para desarrollar sus actividades?
5. ¿Considera que existe trabajo en equipo con los compañeros de su departamento?
6. ¿Existe el cumplimiento por parte de la Organización de normas y reglamentos establecidos en nuestro país?
7. ¿Cree que el tipo de Relaciones Interpersonales influye en el deseo de los trabajadores de permanecer en la organización?
8. ¿Considera que al mejorar las Relaciones Interpersonales entre los trabajadores, asegura la permanencia de los mismos dentro de la empresa?

Anexo 5: Certificado de compromiso de aplicación de la propuesta

CERTIFICADO

La empresa Textiles Pasteur en legal forma certifica que el cronograma de actividades presentado en la Propuesta del trabajo investigativo “Las relaciones interpersonales y la estabilidad laboral de los trabajadores de la Empresa Textiles Pasteur de la parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua” realizado por el Sr Daniel Alonso Gonzàles, de la carrera Psicología Industrial de la Universidad Técnica de Ambato, fue aprobado por parte de la administración de la empresa, se aplicará y dará seguimiento al mismo, por ser de interés para nuestras actividades diarias.

Ambato marzo 3 del 2016



Ing. Diego Pastor
Gerente General



Ing Patricia Constante
GESTION DEL TALENTO HUMANO


BOHO
RUC 180164238800
www.boho.com.ec

Anexo 6: Fotografías



