

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención  
del Título de Psicóloga Industrial**

**TEMA:**

---

LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL GIDSA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA

---

**Autor:** Edison Patricio Moyolema Machuca

**Tutora:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

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

CERTIFICA:

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL GIDSA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, desarrollado por el egresado: Edisson Patricio Moyolema Machuca con C.I. 180431699-8, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....  
Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

C.I. 180122435-1

TUTOR DE TESIS

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Edisson Patricio Moyolema Machuca

C.I. 180431699-8

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Edison Patricio Moyolema Machuca, cedo los derechos en “LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL GIDSA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.  
Limitación



Edisson Patricio Moyolema Machuca

C.I. 180431699-8

**AUTOR**

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

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL GIDSA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, presentada por el Sr. Edisson Patricio Moyolema Machuca, egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Marzo 2011 – Agosto 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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



.....  
Lcdo. Mg. Carlos Valdés Hernández

C.I. 095095941-1

**MIEMBROS DEL TRIBUNAL**



.....  
Lcdo. Mg. Shorlly Salazar Jerez

C.I. 180130899-8

**MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo ha sido posible gracias a la colaboración de personas valiosas en mi vida; primero agradeciendo a Dios por la salud, la vida y sabiduría, por haber permitido alcanzar mis objetivos de vida, porque me ha guiado con infinito amor y misericordia espiritual.

A mi querido padre Ángel Moyolema, por los buenos deseos de superación y por todo el apoyo sincero e incondicional me ha dado para verme feliz y realizado, también por estar a mi lado y por todo el esfuerzo y la ayuda económica y emocional, esforzándose para haber hoy logrado este éxito en mi vida.

A mi abnegada madre Elsa Machuca, por haberme brindado todo el apoyo incondicional, la motivación, la confianza, los consejos y el esfuerzo que realizó para permitirme cumplir con uno de mis mayores sueños en mi vida, pero sobre todo por su paciencia, amor de amiga y madre a la vez.

Edisson Patricio Moyolema Machuca

## **AGRADECIMIENTO**

Mis agradecimientos A la Universidad Técnica de Ambato, quien abrió sus puertas para el camino al desarrollo profesional.

Al Gerente y colaboradores de la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato que permitieron el desarrollo del trabajo investigativo con la información e instalaciones prestadas para el (Proyecto de Investigación Relaciones Interpersonales y el clima organizacional).

A mi familia por brindar todo el apoyo que he recibido en todo el trayecto de mis estudios y más aún en la elaboración de la presente investigación.

Un agradecimiento a mi tutora de proyecto de investigación Mg. Lcda. Mónica Narcisa López Pazmiño, por la colaboración, paciencia, apoyo y dedicación que brindó en la elaboración de este proyecto de investigación.

Edisson Patricio Moyolema Machuca

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>A. PRELIMINARES</b>	
Portada.....	i
Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación.....	ii
Autoría de la Investigación .....	iii
Cesión de Derechos de Autor.....	iv
Al Consejo Directivo.....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice General de Contenidos .....	viii
Índice de Cuadros.....	xiii
Índice de Gráficos .....	xiv
Índice de Tablas .....	xv
Resumen Ejecutivo.....	xvi
Executive Summary .....	xvii
<b>B. TEXTO</b>	
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	5
1.2.3. Prognosis .....	6



1.2.4. Formulación Del Problema .....	6
1.2.5. Interrogantes.....	6
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	7
1.3 Justificación.....	8
1.4. Objetivos .....	9
1.4.1. Objetivo General .....	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	9

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos .....	11
2.2. Fundamentación Filosófica .....	14
2.2.4. Fundamentación Ontológica .....	14
2.2.2. Fundamentación Epistemológica .....	15
2.2.3. Fundamentación Axiológica .....	15
2.3. Fundamentación legal .....	16
2.4.1. Relaciones Interpersonales.....	17
2.4.2. Inteligencia Emocional.....	22
2.4.3. Comportamiento Organizacional .....	25
2.4.4. Administración de recursos humanos .....	28
2.4.5. Cultura Organizacional .....	31
2.4.6. Clima Organizacional.....	34
2.4.7. Clima organizacional y la calidad de vida laboral .....	38
2.5. Hipótesis.....	38
2.6. Señalamiento de variables.....	38
2.6.1. Variable Independiente .....	38
2.6.2. Variable Dependiente.....	38

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

3.1. Enfoque .....	39
--------------------	----

3.1.1. Enfoque Cualitativo .....	39
3.1.2. Enfoque Cuantitativo .....	39
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	39
3.2.1. Modalidad de Campo .....	39
3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental .....	40
3.3. Tipos o niveles de Investigación .....	40
3.3.1. Nivel Exploratorio.....	40
3.3.2. Nivel Descriptivo .....	40
3.3.3. Nivel Explicativo .....	40
3.4. Población y muestra .....	41
3.5. Operacionalización de las Variables .....	42
3.5.1. Variable Independiente: Relaciones Interpersonales .....	42
3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Clima Organizacional .....	43
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información .....	44
3.6.1. Técnica. Encuesta.....	44
3.6.2. Instrumentos. Cuestionario .....	44
3.7. Plan para la recolección de la información .....	45
3.7.1. Procesamiento de la información .....	46
3.7.2. Análisis e interpretación de resultados.....	46

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Verificación de la Hipótesis .....	67
4.2. Modelo Lógico .....	67
4.3. Modelo Matemático .....	67
4.4. Modelo Estadístico.....	68
4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión .....	68

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones .....	73
-------------------------	----

5.2. Recomendaciones.....	74
---------------------------	----

## CAPÍTULO VI

### LA PROPUESTA

6. Tema de la Propuesta .....	75
6.1. Unidad Ejecutora.....	75
6.1.1. Beneficiarios .....	75
6.1.2. Ubicación .....	76
6.1.3. Equipo técnico responsable.....	76
6.2. Antecedentes .....	76
6.3. Justificación.....	77
6.4. Objetivos .....	78
6.4.1. Objetivo General .....	78
6.4.2. Objetivos Específicos.....	78
6.4.3. Análisis de factibilidad.....	79
6.4.4. Fundamentación Científica – Técnica.....	81
6.4.5. Fundamentación Científica .....	82
6.5. Fundamentación Técnica .....	86

### C. MATERIAL DE REFERENCIA

Bibliografía .....	108
--------------------	-----

ARTÍCULO ACADÉMICO .....	113
--------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA.....	129
-------------------	-----

ANEXOS.....	133
-------------	-----

Anexo 1. Árbol del problema.....	134
----------------------------------	-----

Anexo 3. Encuestas realizadas a los colaboradores del Área Administrativa .....	136
---	-----

Anexo 4. Encuestas realizadas a los colaboradores del Área Operativa .....	138
--	-----

Anexo 5. Infraestructura de la Empresa Pública Municipal GIDSA .....	140
Anexo 6. Personal que labora en la Empresa Pública Municipal GIDSA .....	141

## ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	página
Cuadro No 3.1. Población .....	41
Cuadro No 3.2: Operacionalización Variable Independiente .....	42
Cuadro No 3.3: Operacionalización Variable Independiente .....	43
Cuadro No 3.4: Plan De Recolección De Información .....	45
Cuadro No. 4.21. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$ .....	68
Cuadro No. 4.22. Frecuencias Observadas .....	69
Cuadro No. 4.23. Frecuencias Esperadas .....	70
Cuadro No. 4.24. Cálculo de $X^2_c$ .....	71

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Gráfico N. 1.1. Árbol del problema .....	134
Gráfico N. 2.1. Categorías fundamentales .....	135
Gráfico N.2.2. Categorías fundamentales .....	135
Gráfico No. 4.1. Valores .....	47
Gráfico No. 4.2. Juicios de valor.....	48
Gráfico No. 4.3. Interacción.....	49
Gráfico No. 4.4. Empatía .....	50
Gráfico No. 4.5. Autoestima .....	51
Gráfico No. 4.6. Confianza en sí mismo.....	52
Gráfico No. 4.7. Compromiso.....	53
Gráfico No. 4.8. Reconocimiento .....	54
Gráfico No. 4.9. Entusiasmo .....	55
Gráfico No. 4.10. Participación activa .....	56
Gráfico No. 4.11. Valores .....	57
Gráfico No. 4.12. Juicios de valor.....	58
Gráfico No. 4.13. Interacción.....	59
Gráfico No. 4.14. Empatía .....	60
Gráfico N0. 4.15. Autoestima .....	61
Gráfico No. 4.16. Confianza en sí mismo.....	62
Gráfico No. 4.17. Compromiso.....	63
Gráfico No. 4.18. Reconocimiento .....	64
Gráfico No. 4.19. Entusiasmo .....	65
Gráfico No. 4.20. Participación activa .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Tabla No. 4.1. Valores .....	47
Tabla No. 4.2. Juicios de valor.....	48
Tabla No. 4.3. Interacción .....	49
Tabla No. 4.4. Empatía .....	50
Tabla No. 4.5. Autoestima .....	51
Tabla No. 4.6. Confianza en sí mismo .....	52
Tabla No. 4.7. Compromiso.....	53
Tabla No. 4.8. Reconocimiento.....	54
Tabla No. 4.9. Entusiasmo .....	55
Tabla No. 4.10. Participación activa .....	56
Tabla No. 4.11. Valores .....	57
Tabla No. 4.12. Juicios de valor .....	58
Tabla No. 4.13. Interacción.....	59
Tabla No. 4.14. Empatía .....	60
Tabla No. 4.15. Autoestima .....	61
Tabla No. 4.16. Confianza en sí mismo .....	62
Tabla No. 4.17. Compromiso.....	63
Tabla No. 4.18. Reconocimiento.....	64
Tabla No. 4.19. Entusiasmo .....	65
Tabla No. 4.20. Participación activa .....	66

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

**TEMA:** “Las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”.

**Autor:** Edison Patricio Moyolema Machuca

**Tutor:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**RESUMEN EJECUTIVO**

Las relaciones interpersonales y el clima organizacional, aportando en el desempeño laboral, fortaleciendo la comunicación, trabajo en equipo, la resolución de problemas, adaptación, disminuyendo el ausentismo laboral, los riesgos psicosociales como el estrés, sobre carga mental, promoviendo el pensamiento crítico, trabajo cooperativo, la auto reflexión, estimulando al talento humano, sus capacidades cognitiva, la responsabilidad, conllevando a la transformación social, elevando la capacidad de entender y comprender, reconociendo las emociones, apoyando en la integración, provocando el equilibrio dinámico, alcanzando los objetivos, estrategias, misión, visión en un ambiente adecuado, sobresaliendo el liderazgo, el desarrollo, preparación, capacidad; buscando innovaciones continuas mediante la capacitación, adaptación, nuevas tecnologías y métodos de trabajo relacionando con cambios constantes y mejoras internas, estimulando una cultura organizacional innovadora basada en ideas nuevas, creatividad e innovación utilizándose en el desarrollo del trabajo como metodología la investigación bibliográfica documental, al utilizar enciclopedias y libros virtuales; sobresale la modalidad de campo, el investigador acude al lugar de los acontecimientos, poniéndose en contacto con la realidad a estudiar; en los niveles descriptivo y explicativo, considerándose las variables de estudio para alcanzar una alternativa de solución al problema; siendo los beneficiarios una totalidad de 90 personas, elaborando una agenda de estrategias que establece un vínculo entre la organización y sus integrantes de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua; resaltando el diseño de un artículo científico que contiene; resumen, introducción, metodología, análisis y discusión de resultados, conclusiones y bibliografía.

**Descriptores:** administración de recursos, clima organizacional, comunicación, comportamiento organizacional, cultura, inteligencia emocional, liderazgo, motivación, productividad, relaciones interpersonales.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION**  
**CAREER: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**  
**EXECUTIVE SUMMARY**

**TOPIC:** Interpersonal Relationships in Organizational Climate of the Public Company GIDSA canton Ambato, province of Tungurahua.

**Autor:** Edisson Patricio Moyolema Machuca

**Tutor:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**EXECUTIVE SUMMARY**

Interpersonal relations and organizational climate, contributing to job performance, strengthen communication, teamwork, problem solving, adaptation, reducing absenteeism, psychosocial risks such as stress, mental load, promoting critical thinking, cooperative work, self-reflection, stimulating human talent, their cognitive abilities, responsibility, leading to social transformation, bringing the ability to understand and comprehend, recognizing emotions, supporting integration, causing the dynamic balance, reaching goals, strategies, mission, vision in a suitable environment, projecting leadership, development, preparation, capacity; looking for continuous innovation through training, adaptation, new technologies and working methods relating to constant change and internal improvements, stimulating an innovative organizational culture based on new ideas, creativity and innovation used in the development of work as library research methodology documentaries, use virtual encyclopedias and books; protrudes mode field, the researcher arrived at the scene of events, by contacting reality to study; in descriptive and explanatory levels, considering the variables of study to reach an alternative solution to the problem; beneficiaries being a totality of 90 people, developing an agenda of strategies that establishes a link between the organization and its members of the Public Utility Municipal GIDSA Canton Ambato, province of Tungurahua; highlighting the design of a scientific paper containing; abstract, introduction, methodology, analysis and discussion of results, conclusions and bibliography.

**Descriptors:** resource management, organizational climate, communication, organizational behavior, culture, emotional intelligence, leadership, motivation, productivity, interpersonal relationships.

## INTRODUCCIÓN

El estudio de relaciones interpersonales aporta en el desarrollo de la autoconciencia, autorregulación, motivación, fomentando la empatía, destrezas sociales, siendo el ser humano capaz de conocer, controlar las emociones para tomar decisiones que fortalecen la vida personal, profesional y laboral.

El clima organizacional se caracteriza por fortalecer la administración empresarial aportando en la coordinación de tareas e integrantes en entornos cambiantes y dinámicos incrementando la mejora continua, aumentando la planeación, motivación, productividad, compromiso, ética mejorando las políticas y directrices del personal favoreciendo en métodos y procedimientos de trabajo.

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

**El primer capítulo.** 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.

**En el segundo capítulo.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica 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.

**En el tercer capítulo.** Engloba 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.

**El cuarto capítulo.** Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento, la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**El quinto capítulo.** Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves en las conclusiones y recomendaciones a plantear en la propuesta.

**El sexto capítulo.** La propuesta incluye datos informativos de la institución, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación científico – técnica.

Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema**

“Las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”.

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

##### **1.2.1. Contextualización**

Las relaciones interpersonales son consideradas esenciales en la empresa, teniendo transcendencia para fortalecer el clima organizacional; sin embargo, las empresas demuestran desinterés en la aplicación de actividades, estrategias, técnicas, lo que limita el trabajo en equipo perjudicando en la comunicación, dialogo, repercutiendo en la toma de decisiones y solución de problemas.

En América latina, específicamente tomando como referencia Chile se evaluó el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral generando resultados que muestran que la Satisfacción Laboral General es explicada en mayor grado (51,03%), al evaluar en forma separada la satisfacción con las relaciones interpersonales con la jefatura explica un 47,01%, en cambio, las relaciones interpersonales con los pares explica un 37,77% las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general. (Novales.Y.M, 2010), p. 32.

En las empresas actuales encaminadas al éxito productivo se resalta las relaciones interpersonales para conformar grupos de trabajo favoreciendo en el cumplimiento de funciones; sin embargo es insuficiente el estimular la interacción, perjudicando en el cumplimiento de objetivos y metas personales y organizacionales, fomentando un inadecuado clima organizacional, repercutiendo en la seguridad emocional, la autovaloración y en el desempeño laboral.

En diversas empresas ecuatorianas las relaciones interpersonales son un factor transcendental que promueve el intercambio de información, fortaleciendo al clima organizacional; sin embargo algunas organizaciones demuestran desinterés en su aplicación provocando conflictos laborales, desmotivación, rotación de personal y deficiente comunicación, impidiendo el cumplimiento de objetivos organizacionales.

En el Ecuador, el clima organizacional es un problema que se incrementa día con día y que sufren algunas empresas, se realizó un estudio en la ciudad de Quito sobre el clima laboral en la empresa pública Tame, (línea aérea), en la cual se observó aspectos negativos en los colaboradores: como inadecuadas relaciones interpersonales, desmotivación, ineficiente comunicación, la cual está afectando en un 86% al clima organizacional. (Valles, 2015), p.p. 70 – 72.

Las relaciones interpersonales tienen como ventaja el fortalecimiento del bienestar personal aportando en la experiencia, valor emocional; desafortunadamente la insuficiente motivación en el trabajo en equipo, ha limitado las relaciones interpersonales, lo que limita en la exteriorización del conocimiento, habilidades, actitudes, destrezas; generando inseguridad, incrementando la rotación de personal.

En la **Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos** del cantón Ambato, provincia de Tungurahua las relaciones interpersonales son un factor desfavorable que perjudica al bienestar de la empresa, generando conflictos laborales, lo que afecta el establecimiento de relaciones cordiales, que limitan el liderazgo, la toma de decisiones y solución de problemas.

En la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, se ha podido evidenciar que el nivel de relaciones interpersonales es inadecuado, estableciéndose su repercusión en el desempeño laboral, y en el clima organizacional, factor condicionante del desempeño empresarial.

Las inadecuadas relaciones interpersonales limitan la aplicación de normas, valores, actitudes y expectativas que estipulan en las emociones de las personas y guían el comportamiento de sus miembros; perjudicando en la conformación de equipos, en la resolución de problemas y resolución de conflictos.

### **1.2.2. Análisis Crítico**

En la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, las inadecuadas relaciones interpersonales desfavorecen en el clima organizacional, afectando la participación activa, concretando el incumplimiento de políticas institucionales, coartando la integración, compromiso, equidad, implicando en la dirección, planeación y ejecución de actividades.

El liderazgo autocrático provoca desmotivación, acrecentando el ausentismo laboral, desconfianza, escasa participación en la resolución de problemas y conflictos, restringiendo el desempeño personal, profesional y laboral; problematizando el alcance de oportunidades en busca de la estabilidad, perturbando en la motivación, en las responsabilidades y el logro personal.

Además la limitada comunicación dificulta el cumplimiento de funciones, desfavoreciendo en la administración de recursos humanos, en el incumplimiento de metas, objetivos, políticas institucionales, relegando en postergando la productividad y la dirección profesional, elemento limitante en las relaciones laborales, en el sistema de recompensas, en el comportamiento organizacional democrático y participativo, reduciendo la autonomía, identidad y transcendencia.

Los conflictos interpersonales generan un deficiente trabajo en equipo, formalizando el bienestar personal y empresarial, recortando la autorrealización, la identificación de valores; conllevando a las inadecuadas relaciones interpersonales, escaso liderazgo, seguridad y cooperación.

La sobre carga de trabajo provoca insatisfacción laboral, dando lugar al incremento de actividades, rutinas, desfavoreciendo en la competitividad, exteriorizando ansiedad, estrés, lo que limita la interacción, toma de conciencia, la protección, vinculación, la estabilidad y equilibrio emocional.

### **1.2.3. Prognosis**

De no darse solución al problema de las inadecuadas relaciones interpersonales y el clima organizacional en la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, a futuro continuará la desmotivación, dificultando en el cumplimiento de funciones, se restringirá la participación activa, compromiso, fidelidad y la productividad.

Además persistirá el deficiente trabajo en equipo, conllevando a la insatisfacción laboral, permanecerá la desconfianza, la eficacia en el ámbito laboral, afectándose en el equilibrio personal y salud mental, lo que puede producir grandes pérdidas a la organización, ya sea por: ausentismo, alta rotación de personal, desmotivación, ineficiente comunicación.

### **1.2.4. Formulación Del Problema**

¿De qué manera incide las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional en la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?

### **1.2.5. Interrogantes**

- ¿Cuáles son las Relaciones Interpersonales en la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?

- ¿Diagnosticar las causas que afectan al Clima Organizacional en la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?
- ¿Proponer una alternativa de solución al problema: inadecuadas Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?

### **1.2.6. Delimitación del objeto de investigación**

#### **Delimitación de contenido**

**Campo:** Psicología Industrial.

**Área:** Recursos Humanos.

**Aspecto:** Relaciones Interpersonales - Clima Organizacional.

#### **Delimitación espacial**

La presente investigación se realizará en la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

#### **Delimitación temporal**

Este trabajo de investigación será estudiado durante el período octubre 2015 – marzo 2016.

#### **Unidad de observación**

40 colaboradores del área administrativa.

50 colaboradores del área operativa.



### 1.3 Justificación

El **interés** del presente trabajo investigativo se sustenta en establecer un cambio de disposición en el manejo de recurso humano para generar ventajas competitivas e incrementar las relaciones interpersonales, fomentando el compañerismo, la cooperación; conllevando al crecimiento personal, profesional e institucional.

El trabajo investigativo resalta su **importancia** teórica-práctica, estimula la comunicación aportando en el clima laboral, mejora las habilidades, competencias interpersonales, promueve la estabilidad emocional al contribuir en la confianza, valoración y autoestima encaminándose al cumplimiento de metas y objetivos.

La **utilidad** de la investigación, conlleva a optimizar de las relaciones interpersonales perfeccionando la cultura organizacional, beneficiando en el trabajo en equipo colaborando al desarrollo organizacional, impulsando la credibilidad, el razonamiento, el liderazgo, el entusiasmo, apoyando en el desempeño laboral.

La presente investigación es de **impacto** al orientarse en la compilación de información disminuyendo el ausentismo y rotación de personal, participando, apoyando en la integración de los trabajadores a través de la cooperación, motivación, práctica de valores que respaldan en la interacción, alcanzando la autoeficacia en la emisión de juicios de valor.

El trabajo es **novedoso** tiene como objetivo principal mejorar el ambiente laboral al fortalecer las relaciones interpersonales, coadyuvando en el desempeño, mejorando el comportamiento la dinámica de la organización; adquiriendo la eficiencia, eficacia y productividad indagando en el desarrollo de la competencia profesional, logrando la satisfacción en el trabajo, el compromiso y fidelidad.

El trabajo de investigación es **factible** porque el investigador posee la habilidad, destreza, conocimiento, recurso humano, material y técnico para su ejecución en el mejoramiento de las relaciones interpersonales y el clima organizacional; además existe el apoyo incondicional del señor Gerente y los colaboradores de la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos.

Los **beneficiarios** del presente trabajo serán cuarenta personas del área administrativa y cincuenta personas del área operativa reflexionando que el trabajo investigativo favorece en el desempeño laboral, bienestar, responsabilidad, estabilidad laboral, cumplimiento de funciones, alcanzando objetivos globales dentro de la organización.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo General**

- Determinar la incidencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las Relaciones Interpersonales en la Empresa Pública Municipal GIDSA cantón Ambato, provincia de Tungurahua.
- Diagnosticar los factores que afectan el Clima Organizacional de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

- Proponer una alternativa de solución en los colaboradores que ayude a mejorar las Relaciones Interpersonales de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

Luego de haber realizado las investigaciones necesarias en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato y a nivel del país, nos encontramos con los siguientes temas de investigación, que nos servirán como base para el presente trabajo investigativo.

(Pazmiño Zapata, 2012), p. 1. El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Ocupacional Particular ILVEM Sede Ambato”.

#### **Objetivo:**

*Identificar la influencia del clima organizacional, en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Ocupacional Particular ILVEM sede Ambato.*

*Diagnosticar cual es la percepción de los colaboradores en cuanto al clima organizacional actual del Centro Ocupacional Particular ILVEM sede Ambato.*

*Definir los niveles de desempeño laboral que tienen los colaboradores del Centro Ocupacional Particular ILVEM sede Ambato.*

*Implementar métodos de evaluación del clima organizacional frente al grado de desempeño laboral de los colaboradores del Centro Ocupacional Particular ILVEM sede Ambato.*

#### **Conclusión:**

*La comunicación predominante en el consorcio es horizontal, de igual manera el flujo de información no es la ideal para que las metas y objetivos institucionales establecidos sean realizados o comprometidos a la mejora de los mismos.*

*Se aprecia desmotivación entre colaboradores con el cual no atribuye a su rendimiento satisfactorio en sus áreas de trabajo.*

## **Recomendaciones:**

*Entablar un proceso de inducción laboral desde la bienvenida de un candidato potencial hasta sus procedimientos que arraiguen todas las políticas internas y externas de la institución y manifiesten sentido de pertenencia y participación continua.*

*Fomentar charlas que sustenten el liderazgo participativo-democrático y adjunte a mayor factibilidad las relaciones interpersonales entre subordinado- inmediato superior con el fin de aportar nuevas ideas que se apliquen al desarrollo del consorcio. (Pazmiño Zapata, 2012, p. 1)*

La comunicación es un factor que aporta en el clima organizacional al incrementar la motivación, la participación activa, teniendo como meta alcanzar el desempeño laboral, mediante el establecimiento de compromisos con el cumplimiento de metas y objetivos para alcanzar el bienestar y desarrollo institucional incrementando la calidad, eficiencia y el desempeño laboral.

(Germania, 2013), p. 1. 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.

## **Conclusión:**

A través de los resultados se concluye que el bajo nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporativo Mary Carmen muestra un alto porcentaje de incidencia sobre el clima organizacional, el mismo que está afectando directamente al bienestar de la empresa.

En cuanto al clima laboral del Grupo Corporativo Mary Carmen se deduce que se encuentra afectado a causa de las malas relaciones interpersonales de los colaboradores y directivos de la empresa provocadas a causa de: falta una comunicación efectiva, falta de reconocimiento de logros, poco compañerismo, escaso trabajo en equipo, desmotivación laboral. (Pazmiño Zapata, 2012, p. 86)

## **Recomendaciones:**

Formar equipos de trabajo y delegar cumplimientos de metas mensuales con la finalidad de crear mayor sentido de comunicación, compañerismo, trabajo en

equipo y liderazgo participativo entre los integrantes, puesto que con esta estrategia se logrará promover y mejorar las relaciones interpersonales y por lo tanto un buen clima laboral sin descuidar el cumplimiento de metas.

Implementar estrategias que fomenten las relaciones humanas y a la vez ayuden a manejar las diferencias personales o laborales del personal, puesto que estas dificultan e impiden el alcance de un clima laboral agradable y perjudica el cumplimiento de los objetivos. (Pazmiño Zapata, 2012, p. 87)

Se establece que las relaciones interpersonales inciden en el clima organizacional al favorecer en el cumplimiento de la misión, visión, propósito y objetivos institucionales relacionándose directamente con el bienestar empresarial, incrementando las posibilidades de éxito, que apoyan en la toma de decisiones, la solución de problemas mediante la cooperación, acrecentando las posibilidades de integración entre directivos y compañeros aumentando la estabilidad laboral.

(Patricio Sandoval, 2012), p. 1. Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cayambe.

### **Conclusión:**

*Que las relaciones interpersonales si influyen en el clima laboral, por lo cual hemos propuesto estrategias como trabajo en equipo, motivación personal para mantener y mejorar continuamente el ambiente laboral.*

*Se programó una capacitación para tratar temas como; motivación, comunicación, empatía, servicio a clientes externos e internos, temario que a futuro ayudo a la ejecución de mi investigación pero sobre todo ayudo a mejorar de manera notable el clima laboral en la institución. (Patricio Sandoval, 2012, p. 88).*

### **Recomendaciones:**

*El departamento de talento humano debe atender a todas las necesidades, quejas e inquietudes de los empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado.*

*Municipal del Cantón Cayambe, para solucionar los problemas y mantener un clima laboral óptimo.*

*Fortalecimiento del departamento de talento humano, con el propósito de implantar programas integrales de capacitación ofreciendo herramientas a los empleados para lograr un cambio actitud, como base para mejorar el desempeño de sus funciones.*

*Implementación de un programa de evaluación al desempeño lo que nos ayudara a establecer las necesidades de cada empleado y trabajador para poder implementar un adecuado plan de capacitación que ayudara a la adquisición de nuevas competencias que se verán reflejadas en la ejecución de sus labores en beneficio de la institución. (Patricio Sandoval, 2012), p. 89.*

Después de analizar los estudios investigativos de los repositorios revisados se concluye que las relaciones interpersonales favorecen directamente al clima organizacional y al bienestar de las empresas, beneficiando en el establecimiento de normas de compañerismo, confianza, trabajo en equipo, motivación entre los colaboradores.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

La interacción favorece en las relaciones positivas entre el personal de una organización, aportando en la comunicación, cultura, rendimiento, ética; desarrollando la empatía: intuición, cooperación, promoviendo la convivencia, cordialidad, conllevando al trabajo en equipo, cumplimiento de metas, objetivos y proyectos empresariales. (Goleman D. , 1996), p. 237.

La investigación se fundamenta en el paradigma crítico – propositivo. Es crítico, porque promueve el análisis de las variables de estudio, aportando en la emisión de juicios de valor que conllevan al establecimiento de conclusiones, beneficiando a la institución; es propositivo, al proponer una solución al problema planteado considerando que las relaciones interpersonales favorecen en la toma de decisiones, mejorando el rendimiento en el campo laboral, facilitando la integración del trabajador en el cumplimiento de metas y objetivos profesionales, como empresariales.

### **2.2.4. Fundamentación Ontológica**

Resaltando que la Ontología estudia al ser humano en sus diferentes contextos, se extiende que el conocimiento aporta en la resolución de problemas, teniendo como

herramienta las relaciones interpersonales para favorecer en el intercambio de ideas, donde el sujeto adopta una actitud razonada, evitando las barreras que limitan el nivel cognitivo cognitivos. (Jaramillo, 2013), p. 158.

El presente trabajo favorece en la integración del ser humano al ambiente laboral, teniendo como inicio el análisis el progreso en los diferentes contextos, sobresaliendo la integración, evitando prejuicios que afectan al desempeño laboral, aportando en un ambiente adecuado para el alcance del éxito.

### **2.2.2. Fundamentación Epistemológica**

Prevaleciendo la epistemología exterioriza ideas, opiniones, creencias, percepción y procesamiento de la información, fomentando la representación mental que el sujeto tiene de sí mismo en el presente y en el futuro, promoviendo de forma deliberada y coherente, aportando al desarrollo integral en sus múltiples dimensiones alcanzando la formación integral del ser humano. (Goleman D. , 1996), p. 52.

El presente trabajo fomenta la formación integral del ser humano enfocado en aprender a conocer, a hacer, a vivir juntos y a ser, desarrollando la razón la conciencia y concienciación, logrando la interacción social efectiva, fortaleciendo la conciencia moral y ética encaminando al desarrollo, la eficacia y creatividad alcanzando la autorrealización.

### **2.2.3. Fundamentación Axiológica**

El colaborador promueve la formación, el desarrollo y fortalece los valores dentro del espacio laboral, mediante ambientes de convivencia, respeto a la diversidad, al diálogo, a la equidad y a la resolución de conflictos laborales alcanzando el desarrollo organizacional y personal. (Fernández & Ramos, 2004), p. 184.

Permite investigar el bienestar colectivo de la organización promoviendo el cambio y el desarrollo, fortaleciendo el autocontrol, la autocrítica y el autoexamen, proporcionando su capacidad crítica a partir de la meta cognición o autoconciencia, optimando su rendimiento laboral.



### **2.3. Fundamentación Legal**

El trabajo investigativo se fundamenta legalmente en:

#### **Según la Constitución Del Ecuador (2008): Sección Segunda del Trabajo**

El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales. (Art. 35)

El presente trabajo investigativo se fundamentara en la Constitución Del Ecuador, tomando como referencia la sección segunda del Trabajo, siendo que el trabajo es un derecho de las personas asistiendo las necesidades mediante una remuneración justa y un trato digno en el campo laboral.

#### **Según la Código de Trabajo (2012): Disposiciones Fundamentales**

Art. 1.- **Ámbito de este Código.-** Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo; las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

#### **Art. 42.- Obligaciones del Empleador**

**Literal 13.** Tratar a los trabajadores con la debida consideración no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra; **Literal 14.** Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite certificados relativos a su trabajo; **Literal 15.** Atender las reclamaciones de los trabajadores; **Literal 27.** Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere una beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El trabajador gozará de la protección de estado, regularizando las relaciones entre empleadores y trabajadores al regirse a las normas de trabajo, ya que el trabajador será beneficiario directo de una remuneración justa y los beneficios de la empresa logrando la satisfacción de las necesidades personales, para que el trabajador alcance un alto desempeño laboral fortaleciendo las relaciones interpersonales

#### **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;
- c. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

El colaborador tendrá que regirse a las obligaciones en el trabajo como la manifestación de disposiciones que deben desarrollarse, tanto por los gerentes como por el personal especializado, entre ellas se encuentran: el compromiso organizacional, las iniciativas que estimulan el mejoramiento y la calidad en la ejecución de las distintas tareas, los incentivos para el desarrollo de la comunicación y la confianza entre los empleados, los distintos jefes y directivos de la empresa.

#### **2.4.1. Relaciones Interpersonales**

##### **Definición Relaciones Interpersonales**

Las Relaciones Interpersonales son consideradas naturales para el ser humano, juega un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas, asociaciones a largo plazo que pueden basarse en sentimiento, emociones, pensamientos y actitudes de los colaboradores

Interacción recíproca entre dos o más personas, en donde interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con los demás, requiriéndose habilidades

sociales y empatía que favorezcan actitudes para relacionarse socialmente. (Vallejo, 1982), p. 183.

Las relaciones interpersonales en la organización son importantes al resaltarse que los individuos interactúan entre sí, intercambiando información mediante la comunicación para lograr el desarrollo de habilidades sociales, la asertividad, empatía, liderazgo, ayudando a relacionarse entre sí, fortaleciendo los canales de comunicación.

### **Importancia de las Relaciones Interpersonales**

Al disminuir el ausentismo, se apoya en la estabilidad y equilibrio emocional, promoviendo en la expresión de juicios de valor, al tener como finalidad favorecer en el pensamiento crítico, analítico, creativo conforme a que la persona se desarrolle intelectualmente.

Las relaciones interpersonales favorecen en el trabajo en equipo, aportando en el espíritu colaborador, motivación, promoviendo la toma de decisiones, favoreciendo en la resolución de conflictos laborales, apoyando en el éxito empresarial resaltando su importancia en el campo empresarial y profesional I. (Dalton, Hoyle, & Watts, 2007), p. 143.

La interdependencia permite hablar, compartir nuevas ideas de manera informal, formando opiniones que favorecen en las relaciones llegando a formar modelos o redes de interdependencia en la organización, experimentando una amplia relación para el desarrollo de sus tareas y compartir sus recursos empresariales.

Favorece en la interdependencia, en la comunicación, generando un clima laboral, que apoya en el comportamiento organizacional, conllevando al cumplimiento de metas, objetivos, propósitos, proyectos institucionales, obteniendo mayor productividad, para disminuir los conflictos laborales que limitan el ausentismo, la rotación de personal, desmotivación.

Promueve la práctica de valores, sobresaliendo el respeto, solidaridad, cooperación e integración, avivando la participación activa, interviniendo en el desempeño laboral, al beneficiar en el clima y cultura organizacional, influyendo en la motivación de las personas que forman parte de la organización lo que conlleva al comportamiento adecuado.

### **Características de las Relaciones Interpersonales**

Para (Fincowsky & krieger, 2011), p. 123. Las relaciones interpersonales fortalece el compromiso y cumplimiento en actividades promoviendo el crecimiento de competencias alcanzando la aplicación de valores, aportando en el trabajo en equipo fortaleciendo la eficacia, eficiencia y empatía contribuyendo al desarrollo empresarial, entre las principales características menciona las siguientes:

El capital humano es fortalecido mediante las relaciones interpersonales, fomentando el crecimiento de competencias, minimizando el estrés, fortaleciendo el compromiso y cumplimiento en actividades, tareas asignadas.

El cumplir con la misión, visión empresariales, encamina a la aplicación de principios de ética, fortaleciendo el compromiso, el desarrollo personal, profesional y laboral.

La integración del talento humano fortalece el logro de metas organizacionales, promoviendo la consecución metas, mejorando los conocimientos, experiencias, alcanzando la unión, sinergia, conllevando a la equidad, aplicando valores empresariales.

Hace referencia a la administración de personal; se considera esencial la práctica de valores, favoreciendo en la cultura, gestión estratégica, competencias, aportando en el rendimiento, alcanzando el crecimiento institucional fundamentando leyes, principios, métodos.

### **Aspectos Transcendentales de las Relaciones Interpersonales**

Según (John & Hollenbeck, 2004), p. 143. Los aspectos transcendentales de las relaciones interpersonales fortalece el desarrollo del pensamiento crítico contribuyendo al cumplimiento de la misión visión propósito y objetivos empresariales, exteriorizando el potencial y capacidad en el cumplimiento defunciones entre los aspectos de mayor transcendencia sobresalen los siguientes:

La comunicación, permite la elaboración eficaz, favorece en el mejoramiento de la experiencia organizacional, para estimular las relaciones laborales, proporcionando retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en acciones como: bienestar, reconocimientos, rotaciones para modificar las actitudes y conductas de los colaboradores.

Fomenta la elaboración directa mediante diversos canales de información, favoreciendo en la comunicación permitiendo intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitiendo sentimientos y actitudes, permitiendo el desarrollo integral de las personas.

La edificación, transmisión y decodificación son elementos esenciales de la comunicación, fortalece la diferenciación, considerando las dimensiones funcionales, jerarquía, integración, colaborando en el cumplimiento de la misión, visión, principios, valores institucionales, instaurando responsabilidades en acciones efectuadas, impulsando la estabilidad emocional, profesional y laboral alcanzando el crecimiento y desarrollo personal.

### **Proceso de Comunicación en las Relaciones Interpersonales**

El proceso de comunicación enfatiza en la expresión corporal, gestual, favoreciendo en el desarrollo de habilidades comunicativas, generando el pensamiento, cooperando en la empatía, eficiencia y eficacia, fortaleciendo sus habilidades y fortalezas internas.

La comunicación conlleva a un clima laboral adecuado promoviendo la información de forma clara, precisa, mejorando confusiones y desacuerdos, aportando en la expresión, confianza, coherencia, seguridad en la expresión, promoviendo la capacidad de análisis, síntesis y reflexión. (Dalton, Hoyle, & Watts, 2007), p. 255.

El proceso comunicación mantiene unido a los individuos de la organización, promoviendo una excelente relación laboral; comprende la codificación, transmisión y decodificación, fomenta la eficacia empresarial, favoreciendo en las habilidades de escuchar, hablar, escribir, leer, garantizando el cumplimiento de

funciones y valores corporativos, exteriorizando la participación activa, motivación beneficiando al desempeño laboral.

### **Relaciones Interpersonales y el Trabajo en Equipo**

La integración favorece el rendimiento laboral, encaminándose con un enfoque sistemático, cumpliendo con requerimientos internos, externos, respondiendo a las necesidades de la empresa, facilitando el aprendizaje de los comportamientos interpersonales, restringiendo el desarrollo integral de la persona.

El trabajo en equipo al ser integrado con equidad y transparencia conlleva al cumplimiento de objetivos que promueve el alcance de la misión, favoreciendo el desarrollo, innovación, aportando en el origen y prestigio institucional, fortaleciendo el desarrollo de competencias, habilidades, aptitudes, permitiendo determinar políticas y prácticas de gestión humana, aplicando principios de justicia. (Robbins & Judge, 2009), p. 169.

En la planificación el trabajo en equipo fomenta la conectividad, favoreciendo la interacción entre los colaboradores, estimulando el desarrollo, crecimiento, control, aplicación, orientándose hacia la eficacia organizacional, vigorizando las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en la organización.

### **Relaciones Interpersonales en el Campo Organizacional**

En el campo empresarial las relaciones interpersonales fomentan el cumplimiento de la misión, visión, propósitos y objetivos participando a la calidad, eficiencia, pertinencia, alcanzando la conciencia de uno mismo, autogestión, la conciencia social y el desarrollo organizacional.

Las habilidades sociales son trascendentales en la gestión de talento humano, mejorando el rendimiento laboral, favoreciendo en el manejo de relaciones, emociones, estimulando la motivación, alcanzando fortalecer las debilidades internas de la empresa así como de las oportunidades del entorno externo de la misma, permitiendo la toma de decisiones. (Vallejo, 1982), p. 71.

Las relaciones interpersonales, se constituyen en un referente para analizar, determinar, objetivos, formular estrategias respondiendo con eficacia y calidad a las expectativas empresariales manteniendo y desarrollando condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de los objetivos individuales.

#### **2.4.2. Inteligencia Emocional**

##### **Definición Inteligencia Emocional**

La inteligencia emocional es la capacidad que posee el ser humano, fomentando la conciencia sobre sí mismo, favoreciendo en el reconocimiento de las emociones, promoviendo la detección de las emociones de los demás, aportando en el manejo de conductas, comportamiento mejorando el desempeño en la empresa promoviendo la empatía, responsabilidad e integración enfocándose en el cumplimiento de metas institucionales. (Robbins & Judge, 2009), p. 264.

El conocimiento favorece el análisis, la interacción, el control, ejecución de actividades, estableciendo relaciones en el contexto manteniendo el respeto, confiabilidad aportando en la motivación, en la distribución de actividades, disminuyendo los riesgos psicosociales que afectan a la salud física y mental del trabajador; alcanzando el control individual, responsabilidad y la valoración del ser humano.

La inteligencia emocional está relacionada con un conjunto de habilidades que se basan en la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos para que sirvan de guía al pensamiento y a la acción, aportando en el bienestar en la competencia profesional, fomentando la confiabilidad, conllevando a la responsabilidad, aportando en la aplicación de valores, mejorando en el control de actitudes negativas. (Pérsico, 2012), p. 14.

En las instituciones la inteligencia emocional es fundamental en el cumplimiento de la misión, visión y los valores cooperativos, aportando en la responsabilidad fortaleciendo la comunicación, relaciones interpersonales, solución de problemas, toma de decisiones y liderazgo favoreciendo en la escucha activa, asertividad mejorando el potencial y capacidad en el cumplimiento de funciones, de igual

manera tienen la capacidad de auto motivarse, asumen responsabilidades, muestran empatía, expresan abiertamente sus emociones fortaleciendo una comunicación clara y directa fomentando que las personas sean más eficaces en su trabajo.

### **Importancia de la Inteligencia Emocional**

La inteligencia emocional fomenta la motivación, el control de los estados de ánimo, conllevando al desarrollo de capacidades intelectuales, generando vínculos personales que incluyen la habilidad de compartir y entender las emociones propias y de los demás.

La inteligencia emocional es la capacidad que permite controlar las emociones propias y expresarlas de forma asertiva, esta vinculado con conceptos relacionados con la memoria, capacidad cognitiva, la mente, favoreciendo el desarrollo del pensamiento crítico, la imaginación, el análisis y la reflexión, teniendo como finalidad disminuir los errores y tomar decisiones acertadas. (Robbins & Judge, 2009), p. 29.

Las personas con inteligencia emocional, en el ámbito laboral poseen mayores posibilidades para alcanzar rendimiento laboral, aceptando y afrontando emociones negativas, manifestando emociones íntimas en las relaciones personales, sobresaliendo la comunicación, la expresión efectiva, expresando pensamientos con asertividad.

### **Rasgos de la Inteligencia Emocional**

(Morris & Maisto, 2011), reconocen que existe rasgos que contribuyen a la inteligencia emocional:

- a. Conocimiento de las propias emociones: es la capacidad de conocer nuestros propios sentimientos y emociones.
- b. Manejo de las emociones: es la habilidad de saber controlar nuestras propias emociones, como por ejemplo, si estamos tristes podemos pensar en cosas que nos hagan feliz, y ver de una forma positiva a lo negativo.



- c. Uso de las emociones para motivarse: capacidad de ordenar cada una de las emociones estimulando la ansiedad, aburrimiento, del malestar, impaciencia, las mismas que impiden realizar nuestras tareas.
- d. Reconocimiento de las emociones de otras personas: es la habilidad de reconocer las emociones no verbales de los demás, por medio de la empatía.

Los rasgos que contribuyen al desarrollo de la inteligencia emocional son el conocimiento, manejo, uso y reconocimiento de las emociones, fomentando en la organización las habilidades, actitudes, favoreciendo el nivel de eficacia estimulando el compromiso con el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

La capacidad de reconocer las emociones ajenas, es importante para las personas que trabajan con equipos humanos, permitiendo conocer sus relaciones interpersonales, sus sentimientos y ambiciones, alcanzando un alto rendimiento laboral, contribuyendo en el diseño de puestos en función de equipos y grupos. (Pérsico, 2012), p. 84.

El manejo de las relaciones interpersonales favoreciendo en la retroalimentación, identificación de problemas mediante la elección de alternativas, fomentando la competitividad agilizando el desarrollo de actividades, favoreciendo en el ambiente del trabajo, la comunicación y en la interacción.

### **La Inteligencia Emocional en el Trabajo**

La inteligencia emocional favorece en la participación, de liberación, fomentando una actitud social que favorece las posibilidades de desarrollo empresarial, desarrollando el compromiso ético integrando el saber ser, saber hacer y saber conocer, apoyando en la capacidad de adaptación, conllevando a la interacción con la finalidad de solucionar problemas y participar en la vida activa, fomentando las competencias cognitivas, favoreciendo en el bienestar laboral.

Entre las características de la llamada inteligencia emocional sobresalen: capacidad de automotivarse, demostrando perseverancia en el cumplimiento de actividades, autocontrol de impulsos, favoreciendo en la protección, vinculación, apoyando en la toma de conciencia, comprensión de los sentimientos de los demás demostrando

habilidad, tolerar las presiones, acentuando la capacidad en el trabajo en equipo. (Pérsico, 2012), p. 67.

En las relaciones interpersonales sobresalen el fortalecimiento de la inteligencia emocional, favoreciendo en la conciencia emocional aportando en la regulación de emociones, estimulando la autonomía, autovaloración y las habilidades socioemocionales, aportando en las competencias para la vida y el bienestar siendo capaz de construir emociones positivas desarrollando potenciales de éxito.

La autonomía favorece en la habilidad para mejorar las emociones teniendo el ser humano capacidad de motivarse, disminuyendo la rutina, pensamientos negativos, siendo capaz de interpretar, tomar decisiones, resolver problemas, alcanzando la competitividad, favoreciendo en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

La inteligencia emocional fortalece el nivel cognitivo, proceden tal, actitudinal, permitiendo la toma de conciencia de las emociones favoreciendo en la comprensión de sentimientos, fomentando la capacidad de trabajar en equipo; incluye factores como la habilidad de automotivación, persistencia, control de impulsos, regulación de humor favoreciendo en el autodomínio. (Antunes, 2012), p. 156.

La inteligencia emocional en la empresa actual favorece las capacidades intelectuales mejorando en las actitudes emocionales estableciendo actitudes positivas que fortalecen el trabajo, liderazgo, bienestar, seguridad, autoestima, cooperación, motivación, trabajo en equipo, integración limitando la exteriorización de emociones negativas: ira, tristeza, frustraciones, ansiedad y estrés.

### **2.4.3. Comportamiento Organizacional**

#### **Definición Comportamiento Organizacional**

Es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar dentro de la organización, con la finalidad

de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. (Fincowsky & kriegler, 2011), p. 56.

Se refiere a las conductas que tiene los empleados dentro de una empresa, enfatiza la manera de como el individuo se relaciona dentro de la empresa con sus compañeros de trabajo, en función de sus valores, actitudes, intereses, nivel jerárquico, motivación, si se siente parte de un grupo y se ayudan mutuamente los colaboradores, fortalecido los procesos de comunicación, toma de decisiones, alcanzado la innovación favoreciendo en el desarrollo organizacional.

Es el estudio de las distintas formas del comportamiento en el trabajo, tanto individual como grupal, incluyendo el análisis de las interrelaciones entre individuos y grupos, su interacción con su entorno (medio ambiente) y la conducta de unos y otros frente al cambio. (Alles, 2008), p. 19.

El Comportamiento Organizacional hace referencia al estudio de la conducta del ser humano dentro de la organización, facilitando la comprensión de complejidad de las relaciones interpersonales que fomentan la interacción, favoreciendo en la solución de problemas mediante la cooperación y toma de decisiones.

### **Objetivos del Comportamiento Organizacional**

Según (Alles, 2007), p. 145. Los objetivos del comportamiento organizacional fortalece la motivación, comunicación y compromiso fortaleciendo el desarrollo de habilidades, estableciendo relaciones laborales satisfactorias favoreciendo en el desempeño individual y grupal, cumpliendo con los objetivos empresariales e individuales, entre los objetivos sobresalientes de comportamiento organizacional se menciona los siguientes:

Describir sistemáticamente el comportamiento de los individuos ante diversas situaciones para alcanzar el objetivo planteado por la empresa, fortaleciendo la comunicación, lenguaje, las relaciones interpersonales, la motivación, la satisfacción en el trabajo, la medición de las actitudes y la toma de decisiones.

Precedir acontecimientos del futuro, fortaleciendo la productividad limitando el autoestima, el retraso o conductas negativas, favoreciendo en el entorno laboral

encontrando soluciones, alternativas a diversos problemas a nivel empresarial, buscando alcanzar sus objetivos con un mínimo de costo, de tiempo, de esfuerzo y de conflicto.

Controlar las actividades a efectuarse en el trabajo enfocándose en el cumplimiento de objetivos propuestos apoyando en el logro de metas, controlando el trabajo en equipo, estimulando una mayor productividad, desarrollando fortalezas en las áreas: personas, estructura, tecnología y entorno.

### **Características del Comportamiento Organizacional**

Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores, y promover acciones correctivas necesarias para mejorar el desempeño de los diferentes niveles de la organización, aporta en el éxito empresarial cumpliendo con los objetivos a corto y mediano plazo.

Evaluar el desempeño es promover la transmisión de información, retroalimentación y identificar valores, identificar y comprender como intervienen los valores relacionados con el trabajo en las decisiones de la organización sobresaliendo las principales características del comportamiento organizacional. (Fincowsky & kriegler, 2011), p. 213.

Permite promover la transmisión de información, ideas, sentimientos, pensamientos y emociones de forma adecuada y directa, desarrollando un mecanismo de retroalimentación que permita ajustar y mejorar las condiciones de trabajo dentro de la organización, fortaleciendo en la eficacia, eficiencia y adaptación en las tasas de rotación y ausentismo, permitiendo utilizar tecnologías, estrategias y funciones los mismo que encaminan una efectiva toma de decisiones.

### **Niveles del Comportamiento Organizacional**

Según (Fincowsky & kriegler, 2011), P. 187. El análisis del comportamiento organizacional está formado por tres diferentes niveles: de individuos, de grupos y equipos, y del sistema organizacional favoreciendo en la toma de decisiones y en la

resolución de conflictos laborales alcanzando la innovación beneficiando en el desempeño laboral.

Nivel de individuos: el comportamiento de un individuo es la parte integrante de la fuerza laboral de la organización, también el comportamiento dependerá de las siguientes características: rasgos, de personalidad, de formación y el cargo que desempeña dentro de la organización, repercutiendo directamente en la productividad de los trabajadores, permitiendo que el individuo ocupe un cargo de alto nivel de responsabilidad

Nivel de grupos y equipos: orienta el comportamiento de la organización, permitiendo desarrollar las habilidades sociales de los individuos, apoyando y dirigiendo equipos con el fin de lograr el cumplimiento de metas, también permite evaluar el desempeño de los miembros de la organización de forma grupal o individualmente, favoreciendo al cumplimiento de objetivos establecidos por la organización, alcanzando tomar acciones necesarias para corregir errores para un buen cumplimiento de metas.

Se considera al comportamiento organizacional como un análisis del desempeño de una organización social encaminada al cumplimiento de metas por medio de un sistema coordinado, estimulando la conformación de equipos, procesos, funciones, unidades, políticas, objetivos, puestos y normas para el manejo de los recursos humanos y la cultura organizacional, permitiendo la autorrealización y satisfacción de los empleados en el trabajo, ayudando a alcanzar su misión.

## **Fundamentación Teórica. Variable dependiente**

### **2.4.4. Administración de Recursos Humanos**

#### **Definición Administración de Recursos Humanos**

Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las "personas" o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, inducción las remuneraciones y la evaluación del desempeño, aportando al bienestar organizacional. (Chiavenato, 2009), p. 9.

La administración de recursos humanos es aquella que tiene que ver con el aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades y habilidades de las personas

y en general con los factores que le rodean dentro de la organización, para establecer adecuadas relaciones interpersonales.

Se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para mejorar los asuntos con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, un ambiente seguro, con un código de ética y trabajo justo en la organización. (Dessler & Valera, 2011), p. 21.

La administración de recursos humanos está encargada de las funciones principales de la organización, mejorando el desarrollo organizacional y las relaciones personales, trabajando mediante un sistema integrado de administración de recursos humanos, procesos, capacitaciones, reclutamiento, higiene y seguridad.

### **Origen y Desarrollo de la Administración de Recursos Humanos**

Desde que los administradores empezaron a dar cumplimiento de los objetivos y planes mediante los esfuerzos grupales, en la actualidad la administración de recursos humanos ha evolucionado a partir de progresos e interrelaciones que presentan al comienzo de la revolución industrial. (Valencia, 2007), p. 94.

La administración de recursos humanos ha ido evolucionando de acuerdo a las necesidades de los empleadores, enfatizando que los gerentes de recursos humanos tienen como responsabilidad establecer políticas que generen en los colaboradores, habilidades, comportamientos para el cumplimiento de metas estratégicas, dando a entender como un método que dispone la organización, fortaleciendo sus debilidades y fortalezas internas de acuerdo con las oportunidades y amenazas externas, promoviendo ventajas competitivas.

### **Objetivos de la Administración de Recursos Humanos**

Para (Dessler & Valera, 2011), la administración de recursos humanos es la técnica de organizar el personal que integra una empresa con el fin de reclutarlo, ordenarlo, motivarlo, redistribuirlo y capacitarlo, fortaleciendo su eficiencia sintiéndose parte del emprendimiento que integra, promoviendo la satisfacción de sus metas personales, menciona diversos objetivos:

Regular de manera justa y técnica las diferentes fases de las relaciones laborales de una organización, promoviendo el mejoramiento de bienes y servicios, fortaleciendo el bienestar personal y empresarial.

Proveer a la organización una fuerza laboral eficiente para el logro de planes y objetivos organizacionales logrando que el personal que está trabajando en la organización de cumplimiento con las metas establecidas por la empresa.

Elevar la productividad del personal con el fin de desarrollar la eficacia y eficiencia, satisfaciendo las necesidades del trabajador para implantar condiciones agradables de trabajo, permitiendo que se sienta comprometido y satisfecho en la organización. **Compensación**

### **Funciones de la Administración de Recursos Humanos**

Existen áreas funcionales asociadas con la administración eficaz de recursos humanos, destacándose las principales como la dotación de personal, desarrollo de recursos humanos, remuneración, seguridad y salud, relaciones laborales y con los empleados, alcanzando el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales. (Mondy, 2010), p. 219.

La dotación de personal, es importante al enfocarse en el personal capacitado con destrezas para el cumplimiento de sus labores, sobresaliendo la responsabilidad y el cuidado al tomar decisiones que contribuyen en el éxito o fracaso empresarial.

El desarrollo de recursos humanos hace referencia al progreso de la capacidad, habilidades, para la ejecución de actividades planificadas, conllevando al crecimiento profesional y personal.

Las remuneraciones conocida también como compensación, sueldo en la empresa promueve la retención de colaboradores incentivando al desempeño, evidenciando en comportamientos adecuados para el logro de objetivos empresariales.

Seguridad y salud aporta en el mejoramiento de las condiciones de trabajo mediante el cumplimiento de requisitos y procedimientos pertinentes a las normas preventivas, previniendo accidentes para afrontar retos empresariales.

Las relaciones laborales se establecen en el entorno laboral contribuyendo en la vinculación del trabajo con la obediencia, orden, fuerza laboral y toma de decisiones, consolidando la capacidad de expresión, aportando en el liderazgo, eficacia mejorando las actitudes para relacionarse con los demás.

## **2.4.5. Cultura Organizacional**

### **Definición Cultura Organizacional**

La Cultura Organizacional representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales. Es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. (Chiavenato, 2011), p. 72.

La Cultura Organizacional o sistema de acciones, valores y creencias compartidas que se desarrollan dentro de una organización y guían el comportamiento cotidiano de sus miembros, aportando en la integración de los miembros de la organización en su relación, forma de pensar y actuar.

La cultura organizacional es el conjunto de hábitos y creencias establecidas a través de normas, creencias, valores, actitudes y expectativas, que estipulan las maneras correctas de pensar, sentir y actuar que son compartidos por personas y grupos en una organización. (Santos, 2010), p. 47.

La cultura organizacional determina la forma como funciona una empresa, y esta se observa a través de sus estrategias, estructuras y sistemas; una organización formada de valores y normas permite a cada uno de los individuos identificarse con ellos, y poseer conductas positivas dentro de la misma obteniendo mayor productividad.

### **Características de la Cultura Organizacional**

La regularidad en los comportamientos observados favorece en la interacción de los miembros de la organización caracterizándose por emplear un lenguaje común



relacionado con conductas y diferencias propias, estableciendo límites de tolerancia, calidad, enfocando en el desempeño laboral, fortaleciendo la autonomía, identidad y transcendencia.

La cultura organizacional incluye lineamientos perdurables que dan forma al comportamiento que refleja el aprendizaje y manejo del ambiente laboral, considerándose un conjunto de valores, creencias, entendimiento, comportamientos, prejuicios, permitiendo establecer modelo particular de trabajo y funcionamiento de una organización. (Chiavenato, 2011), p. 23.

Filosofía, refuerza el trabajo en la organización, aportando la toma de decisiones, el cumplimiento de objetivos; incrementado la innovación, creatividad, la búsqueda de nuevas oportunidades conllevando a la satisfacción laboral.

Las normas son modelos de comportamiento que contiene pautas que permite desarrollar actividades en beneficio de la institución, derivándose del esfuerzo global, esfuerzo individual y grupal manifestándose grados de satisfacción buscando establecer la equidad, obteniendo mayores recompensas.

El clima organizacional permite percibir sentimientos transmitidos por el ambiente laboral, favoreciendo en la interacción, fomentando las relaciones interpersonales, apoyando en la autonomía disminuyendo el estrés, ansiedad, problemas de adaptación, rotación y ausentismo, favoreciendo en el crecimiento, alcanzando la satisfacción de necesidades.

Los valores predominantes enfatizan los valores que la organización, definiendo que los empleados compartan principios que disminuyen el ausentismo, favoreciendo el desarrollo de habilidades, estableciendo relaciones laborales satisfactorias mejorando el trabajo, incrementando la responsabilidad, contribuyendo en el desempeño individual y grupal aportado en el cumplimiento de metas y objetivos, mejorando la eficiencia en las tareas y la satisfacción humana integrando el logro personal, el reconocimiento, la responsabilidad generando habilidades y capacidades.

### **Niveles de la Cultura Organizacional**

Descubriendo los niveles de cultura”, menciona niveles enfocados al fenómeno cultural, favoreciendo la estructura y procesos organizacionales, estrategias, objetivos y filosofía, creencias aceptadas, percepciones, pensamientos y sentimientos aportando en la aplicación de valores y

acciones, transmitiendo un sentimiento de identidad a los miembros de la organización. (Alles, 2007), p. 89.

La estructura de procesos organizacionales fortalece en el desarrollo de cualidades apoyando en la comprensión, razonamiento incrementando las posibilidades de éxito para alcanzar la calidad laboral, indispensable en la experiencia, complejidad cognoscitiva, favoreciendo en las relaciones interpersonales, identidad, autonomía y retroalimentación.

Las estrategias, objetivos y filosofía son factores esenciales en la motivación y el desempeño vinculándose con la misión, visión, orientando la dirección, resolución de problemas, respaldando el talento humano entre empleados y dirección.

Los pensamientos conllevan a la creatividad, imaginación, elementos principales para desarrollar las habilidades, conocimientos y experiencias que beneficia a la organización; identificando metas de satisfacción y desarrollo personal, vinculándose con la coordinación, análisis, procesamientos.

### **Funciones de la Cultura Organizacional**

Según (Judge, 2010), p. 145. Fortalece la colección específica de las normas y valores que son compartidos por personas y grupos en una organización y que controlan la forma en que interactúan entre sí dentro de la organización y con el exterior la cultura organizacional cumple con diferentes funciones en una organización que se mencionan a continuación:

Precisa los límites y las diferencias entre las organizaciones.

Comunica sentimientos de identidad a todos los miembros.

Establece un vínculo entre la organización y sus miembros.

Es un mecanismo de control que guía y conforma las actitudes, conductas.

Las funciones del clima organizacional aportan en la productividad, actitudes y efectividad influyendo en los valores organizacionales, conllevando a la innovación, el cambio, la ansiedad, conflictos empresariales, repercutiendo en el cumplimiento individual, apoyando en las relaciones interpersonales, en la

seguridad en el trabajo brindando oportunidades de progreso, fomentando el conocimiento, responsabilidad y condiciones laborales.

### **Tipos de Cultura**

Según (Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2009), p. 187. Mencionan tipos de cultura que buscan generalizar importantes propiedades culturales mediante las organizaciones, fortaleciendo la autonomía, la libertad en la toma de decisiones, el desarrollo de nuevas ideas, y la expresión personal, incrementando expectativas de desempeño alcanzando la autorrealización contribuyendo al bienestar empresarial:

**Cultura burocrática:** son aquellas que pone énfasis en las políticas y normas, toma de decisiones, por lo tanto todas las empresas que son creadas y dirigidas por directores autocráticos tienden a tener una cultura burocrática.

**Cultura de clan:** el principal objetivo de esta cultura es el trabajo en equipo de la misma manera deben estar comprometidos con el cumplimiento de objetivos, siendo parte de una familia trabajadora siguiendo las tradiciones, la autodirección y las influencia social alcanzando buen desempeño laboral.

**Cultura empresarial:** en esta cultura la organización debe tener bien planteado sus estrategias, por consiguiente sus empleos deben ser motivados para obtener un buen desempeño, a través de la innovación, toma de riesgos, creatividad y la búsqueda de nuevas oportunidades que son parte fundamental de esta cultura.

**Cultura de mercado:** las empresas buscan estabilidad en el mercado introduciendo nuevos productos e incrementando sus ventas; en esta cultura los empleados no mantienen una relación de compromiso con la empresa.

La ausencia de clima organizacional genera limitación en el reconocimiento, afectado la motivación, repercutiendo en las responsabilidades, reconocimientos y oportunidades de crecimiento; sin embargo la aplicación de diversos tipos de clima organizacional se pretende mejorar la eficiencia en las tareas y la satisfacción humana.

#### **2.4.6. Clima Organizacional**

##### **Definición Clima Organizacional**

El clima organizacional es el ambiente que fortalece el desarrollo del ser humano teniendo como fundamento la motivación, cooperando en el mejoramiento del

desempeño, orientándose la aplicación de valores que favorecen la estabilidad y productividad, conservando una actitud innovadora activa, estimulando habilidades y competencias.

El clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización describiendo como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros influyendo en su conducta. (Chiavenato, 2011), p. 74.

Se resalta que el clima organizacional busca canalizar talentos encaminándose al logro de metas, fortaleciendo las relaciones humanas, la diversidad cultural, apoyando en el éxito de la empresa, aumentando las posibilidades de integración entre directivos y compañeros, conllevando a la cultura laboral, exteriorizando la autonomía y retroalimentación, conservando la competitividad, la integración, la conectividad dando apertura a la integridad influyendo en su flujo de trabajo, estructura, sistemas y filosofía.

Es la capacidad o suma de factores ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización que influye en la motivación, habilidades, aptitudes, actitudes, comportamiento siendo favorable cuando satisface las necesidades personales de las personas y mejora su ánimo. (Chiavenato, 2009), p. 68.

Las empresas modernas buscan la ventaja competitiva enfocando en atraer, reconocer, retener activos humanos, instrumentando programas de mejoramiento de calidad, estableciendo una combinación entre el conocimiento y la experiencia aportando en la selección, capacitación y cultura organizacional positiva, potencial que genera el crecimiento y productividad disminuyendo errores de comunicación permitiendo que los administradores compartan, deleguen, supervisen la toma de decisiones de su equipo o unidad.

### **Objetivos del Clima Organizacional**

La motivación es fundamental para el desarrollo en el clima organizacional dentro de la organización, las personas deben adaptarse a diversas situaciones buscando satisfacer las necesidades primarias como las superiores, elevando la insatisfacción

y frustración, favoreciendo al bienestar personal y profesional. (Chiavenato, 2009), p. 43.

Las personas presentan diferente tipo de adaptación, cada uno de ellos presentan diversas características, favoreciendo salud mental brindando facilidad de adaptación sobresaliendo en el clima organizacional los siguientes objetivos:

Fortalecer la personalidad integrando para el desempeño humano en el entorno laboral basándose en: teorías, métodos, principios, misiones, objetivos, estrategias, aportando en la organización de recursos humanos.

Aporta en el éxito de la dirección empresarial aplicando la planeación, organización, ordenación, coordinación y control del personal, favoreciendo la eficacia, eficiencia, productividad, calidad de vida laboral y progreso profesional.

Moldear la práctica administrativa brindando oportunidades de superación en sus integrantes, aportando en la cooperación, dirección y fuerza laboral.

Alcanzar satisfacción en el trabajo, toma de decisiones individuales y colectivas, evaluación del desempeño mejorando la mediación de actitudes, la selección de empleado y el diseño de trabajo.

Fortalecer aspectos psicológicos, englobando valores, auto conceptos, aprendizaje, motivación, capacitación, efectividad, liderazgo, mejorando en el aspecto sociológico considerando dinámicas de grupo, equipos de trabajo, mejorando la comunicación, limitando los conflictos, apoyando en el comportamiento intergrupar.

### **Importancia del Clima Organizacional**

Según (Fincowsky & krieger, 2011), el cual desarrollo un modelo para estudiar la conducta motivacional y las condiciones ambientales de la motivación estimulando el cambio e innovación, promoviendo un continuo mejoramiento del ambiente en

su organización alcanzando un aumento de productividad considerando como esenciales las siguientes premisas:

El cambio de comportamiento aporta en la actitud, comunicación, toma de decisiones, considerándose su aporte en la aplicación de valores, actitudes, principios cooperativas, sobresaliendo el análisis intercultural, cumpliendo con políticas institucionales, respondiendo a las necesidades de los clientes, limitaciones legales, cambios y desarrollos económicos y tecnológicos.

El diseño de puestos de trabajo es fortalecido mediante motivación apoyando en el manejo de conflictos, liderazgo, cambio e innovación, enfocándose en las actitudes, percepciones, valores y desempeño individual, siendo que el comportamiento favorece en los procesos de comunicación, toma de decisiones, liderazgo, aportando en la calidad, productividad, eficiencia, satisfacción a corto plazo, mediano y largo plazo.

Los valores de una sociedad ejercen influencia en los valores empresariales considerando su naturaleza interactiva del trabajo, constituyéndose el comportamiento organizacional en fuente de respeto personal, aportando en la ética, prácticas laborales, compromiso, lealtad y equidad.

### **Clima Organizacional en el Trabajo y Motivación**

Los puestos de trabajo pueden ser fuente de estrés e incluso alcanzando el deterioro mental y físico, siendo que en la empresa el clima debe ser positivo, favoreciendo en la adquisición de experiencias significativas.

El clima organizacional favorece en el desempeño laboral, fundamentado habilidades, capacidades, percepciones, actitudes y características del ser humano aportando la dirección, intensidad y persistencia de la motivación, fomentando la efectividad favoreciendo en el nivel psicológico y promoviendo en la expresión de juicios de valor. (Chiavenato, 2007), p. 157.

Se considera que el bienestar de la organización favorece en la autoestima, estimación por los demás, regulación de la vida propia apoyando en las relaciones interpersonales, fortaleciendo la dirección, planeación y ejecución de actividades. La dirección de un puesto de trabajo fortalece las obligaciones y responsabilidades específicas mediante procesos constantes y dinámicas que apoyan en la condición social, de salud y psicológica mejorando el bienestar físico y emocional.

#### **2.4.7. Clima Organizacional y la Calidad de Vida Laboral**

La filosofía de la administración se enfoca en mejorar la calidad de vida laboral disminuyendo accidentes, rotación de personal y ausentismo laboral; teniendo como finalidad incrementar la confianza, participación y resolución de problemas promoviendo la satisfacción, apoyando en las relaciones humanas. (Chiavenato, 2009), p. 234.

La administración en sus diversos procesos ofrece la calidad de vida en el trabajo y el mejoramiento de la producción, contribuyendo en la estabilidad, en el diseño de puestos en función de equipos y grupos, obteniendo mayor satisfacción de los empleados en el cumplimiento de funciones, facilitando la consecución del desarrollo personal y organizacional.

#### **2.5. Hipótesis**

Las relaciones interpersonales inciden en el clima organizacional de la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

#### **2.6. Señalamiento de variables**

##### **2.6.1. Variable Independiente**

Relaciones Interpersonales

##### **2.6.2. Variable Dependiente**

Clima Organizacional

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque**

La investigación, se basó en el enfoque crítico-propositivo, su accionar se dirige a recabar información de la fuente y someterla a un análisis estadístico, para determinar la esencia del fenómeno causa-efecto con respaldo en su marco teórico. (Cualitativo, cuantitativo o cuali-cuantitativo).

##### **3.1.1. Enfoque Cualitativo**

Porque la información obtenida a través de la observación y el manejo de información es de apoyo en la valoración del marco teórico.

##### **3.1.2. Enfoque Cuantitativo**

Porque los datos obtenidos se someterán a un análisis estadístico aportando en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones que darán realce al trabajo relacionado con las relaciones interpersonales en el clima organizacional de la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

#### **3.2. Modalidad Básica de la Investigación**

##### **3.2.1. Modalidad de Campo**

La investigación se realizó en el sitio donde se produce el fenómeno en la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, para tomar contacto directo con la



realidad, de los efectos que presentan los riesgos psicosociales en el desempeño del trabajador.

### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental**

Para reforzar los resultados del análisis con el marco teórico, se obtuvieron datos de libros, manuales, revistas, e internet que constituyeron documentos de información primaria.

### **3.3. Tipos o Niveles de Investigación**

#### **3.3.1. Nivel Exploratorio**

Se exploró las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación.

#### **3.3.2. Nivel Descriptivo**

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos así como para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones, basadas en el marco teórico.

#### **3.3.3. Nivel Explicativo**

Es investigación explicativa porque se encarga de encontrar el porqué de los hechos mediante la causa – efecto realizando un análisis crítico mediante encuestas a la población enfocándose en la explicación de las variables independiente relaciones interpersonales, variable dependiente clima organizacional.

### 3.4. Población y Muestra

La población de la presente investigación está conformada por 90 personas que desempeñan su actividades laborales en la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, apoyando en la identificación de la incidencia que tiene las relaciones interpersonales en el clima organizacional.

#### Muestra

El tamaño de la muestra: 40 Personas del Área Administrativa, 50 Personas del Área Operativa.

**Cuadro No 3.1.** Población

<b>Objeto de Estudio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Personal Administrativo</b>	40	45%
<b>Personal Operativo</b>	50	55%
<b>Totales</b>	90	100 %

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### 3.5. Operacionalización de las Variables

#### 3.5.1. Variable Independiente: Relaciones Interpersonales

Cuadro No 3.2: Operacionalización Variable Independiente

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Relaciones Interpersonales</u></b></p> <p>Interacción recíproca entre dos o más personas, en donde interviene la <b>comunicación</b>, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con los demás, requiriéndose <b>habilidades sociales</b> y empatía que favorezcan <b>actitudes para relacionarse socialmente.</b></p>	Comunicación	Valores	¿En la empresa la comunicación fomenta el intercambio de ideas, experiencias, valores, actitudes conllevando al equilibrio personal y salud mental?	<p><b><u>Técnica:</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b> Cuestionario estructurado</p>
		Juicios de valor	¿En el ambiente laboral considera que la comunicación favorece las relaciones humanas fomentando confianza, seguridad en la emisión de juicios de valor aportando en la solución de problemas?	
	Habilidades sociales	Interacción	¿Considera usted que las habilidades sociales son fortalecidas a través de la interacción, aportando en el trabajo independiente favoreciendo en el rendimiento laboral?	
		Empatía	¿Considera usted que en la empresa las habilidades sociales favorecen en el trabajo en equipo, fomentando una actitud cooperativa, empatía, sinergia, comprensión e interacción favoreciendo en el desempeño laboral?	
	Actitud social	Autoestima	¿Considera usted que en la empresa se fortalece la habilidad del conocimiento individual, identidad, autoestima, favoreciendo en el clima organizacional?	

Elaborado por: Moyolema Machuca Edison Patricio

### 3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Clima Organizacional

Cuadro No 3.3: Operacionalización Variable Independiente

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Clima Organizacional</u></b></p> <p>Hace referencia al ambiente propio de la organización producido y percibido por el trabajador de acuerdo al proceso de interacción social orientando la participación, determinando su <b>comportamiento</b>, satisfacción, eficiencia, estimulando la <b>motivación, liderazgo</b>, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación.</p>	Comportamiento	Confianza en sí mismo	¿Considera usted que el trabajador desarrolla su compromiso, adquiere confianza en sí mismo y fortalece su integridad personal en el proceso de integración promoviendo el cumplimiento de objetivos y metas institucionales?	<p><b><u>Técnica:</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b> Cuestionario estructurado</p>
		Compromiso	¿El trabajador aporta en el éxito de la organización mediante un desempeño eficiente, compromiso, fidelidad, alcanzado la satisfacción, fomentando la productividad?	
	Motivación	Reconocimiento	¿En la empresa se fortalece la satisfacción laboral mediante el reconocimiento del trabajo, estableciendo retos constantes para evitar la rutina favoreciendo en la cultura organizacional?	
		Entusiasmo	¿En la empresa se estimula la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia, fortaleciendo el entusiasmo, desarrollando el sentimiento de pertinencia?	
	Liderazgo	Participación activa	¿En la empresa el trabajador fortalece el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo, alcanzando la participación activa en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?	

Elaborado por: Moyolema Machuca Edison Patricio

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información**

Se utilizó la técnica de encuesta, con el instrumento del cuestionario estructurado, dirigido a los colaboradores del área administrativa y del área operativa, con preguntas cerradas, que facilitaron el registro de la información.

#### **3.6.1. Técnica. Encuesta**

Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (Altamirano, 1992), p. 16.

Es una técnica de recolección de información por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito, el instrumento es el cuestionario estructurado con una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, se aplican a poblaciones grandes, el cuestionario sirve de enlace entre los objetos de la investigación y la realidad estudiada, cuya finalidad es obtener de manera

#### **3.6.2. Instrumentos. Cuestionario**

El instrumento de mayor utilización es el cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo de la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, elaborado mediante preguntas cerradas, con la finalidad de obtener información clara, oportuna e interesante, aplicada posteriormente en el análisis e interpretación de datos, con la finalidad de apoyar en las conclusiones y recomendaciones del trabajo para dar solución al problema planteado.

## Validez y Confiabilidad

La validez y confiabilidad de la técnica e instrumento se lo hizo con la asistencia del Tutor en investigación, quien emitió sus juicios de valor y observaciones para su respectiva corrección y aplicación.

### 3.7. Plan para la Recolección de la Información

**Cuadro No 3.4:** Plan De Recolección De Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
¿De qué persona u Objeto?	Los colaboradores del área administrativa y área operativa de la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.
¿Sobre qué aspectos?	Las relaciones interpersonales en el clima organizacional de la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.
¿Quién?	El Investigador: Moyolema Machuca Edison Patricio
¿Cuándo?	Periodo Académico Octubre 2015 – Febrero 2016
¿Dónde?	Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.
¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta estructurada por el Investigador
¿Con quién?	Guía del Cuestionario Estructurado
¿En qué situación?	En las oficinas y puestos de trabajo bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confiabilidad.

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **3.7.1. Procesamiento de la Información**

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Tabulación o cuadros según variables

### **3.7.2. Análisis e Interpretación de Resultados**

- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados de la de la encuesta aplicada a 40 personas del personal administrativo

**Pregunta N. 1:** ¿En la empresa la comunicación fomenta el intercambio de ideas, experiencias, valores, actitudes conllevando al equilibrio personal y salud mental?

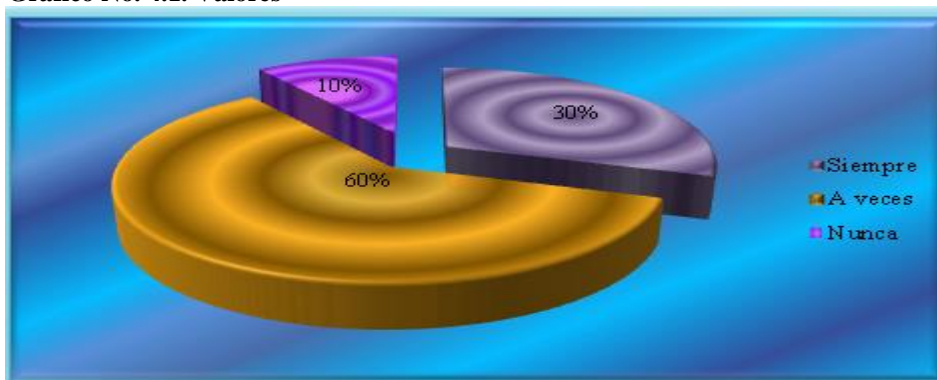
**Tabla No. 4.1. Valores**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	30%
A veces	24	60%
Nunca	4	10%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.1. Valores**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

#### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 60% considera que a veces en la empresa la comunicación fomenta el intercambio de ideas, experiencias, valores, actitudes; mientras el 30% exterioriza que siempre se alcanza el equilibrio personal y salud mental; y el 10% dice que nunca.

#### **Interpretación**

La mayoría de encuestados a veces fortalece la comunicación, limitando el desarrollo integral, afectando en la aplicación de valores, dificultando la toma de decisiones; el otro porcentaje siempre fortalece el intercambio de información, el pensamiento crítico, alcanzando la interdependencia en la comunicación; y un menor porcentaje nunca fortalece la comunicación, incrementando conflictos laborales, precisando la práctica de valores, acrecentando la rotación de personal.



**Pregunta N. 2:** ¿En el ambiente laboral considera que la comunicación favorece las relaciones humanas fomentando confianza, seguridad en la emisión de juicios de valor aportando en la solución de problemas?

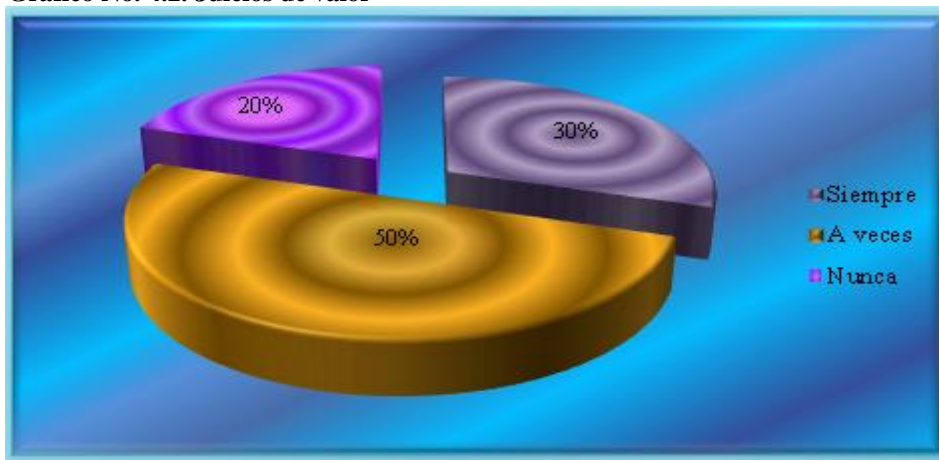
**Tabla No. 4.2. Juicios de valor**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	30%
A veces	20	50%
Nunca	8	20%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.2. Juicios de valor**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

Del total de encuestados, el 50% manifiesta que a veces la comunicación favorece las relaciones humanas fomentando confianza; mientras que el 30% menciona que siempre se alcanza la seguridad en la emisión de juicios de valor aportando en la solución de problemas y el 20% expone que nunca.

### **Interpretación**

Se establece que la mayoría de encuestados a veces fortalece las relaciones humanas, favoreciendo a la participación activa, motivación, afectando al desempeño laboral; el otro porcentaje exterioriza que siempre fortalece el compromiso y cumplimiento en actividades, fomentando el crecimiento de competencias; y un menor porcentaje nunca fortalece las relaciones humanas incrementando rotación de personal, afectando las relaciones laborales, mejorando los conocimientos, experiencias, alcanzando la unión, sinergia y la aplicaciones valores empresariales.

**Pregunta N. 3:** ¿Considera usted que las habilidades sociales son fortalecidas a través de la interacción, aportando en el trabajo independiente favoreciendo en el rendimiento laboral?

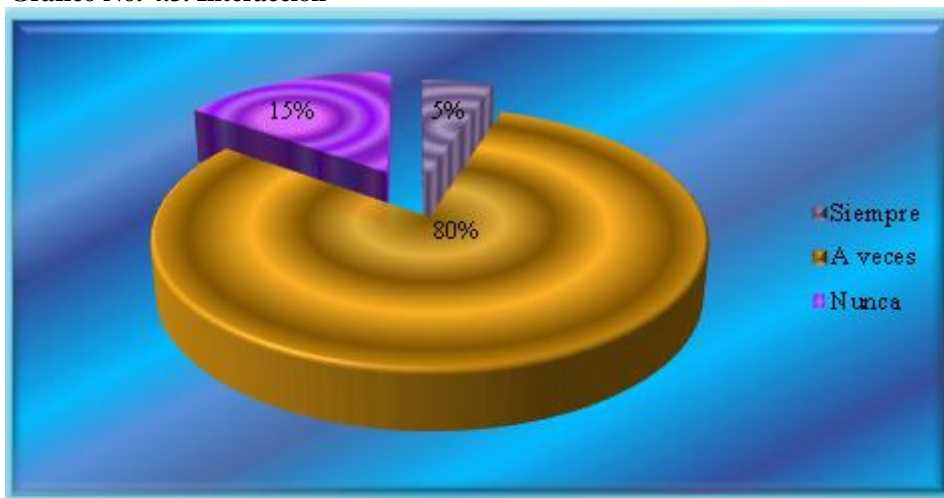
**Tabla No. 4.3. Interacción**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5%
A veces	32	80%
Nunca	6	15%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.3. Interacción**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 80% considera que a veces las habilidades sociales son fortalecidas a través de la interacción; mientras el 15% dice que nunca se alcanza el trabajo independiente favoreciendo en el rendimiento laboral y el 5% expone que siempre.

### **Interpretación**

Se deduce que un mayor porcentaje de encuestados a veces fortalece las habilidades sociales, obstaculizando las relaciones laborales, impidiendo la cultura, gestión estratégica y competencias, afectando al bienestar de la organización; el otro porcentaje nunca aporta en el trabajo en equipo, dificultando la solución de problemas; y un menor porcentaje siempre fortalece la empatía, eficiencia y eficacia.

**Pregunta N. 4:** ¿Considera usted que en la empresa las habilidades sociales favorecen en el trabajo en equipo, fomentando una actitud cooperativa, empatía, sinergia, comprensión e interacción favoreciendo en el desempeño laboral?

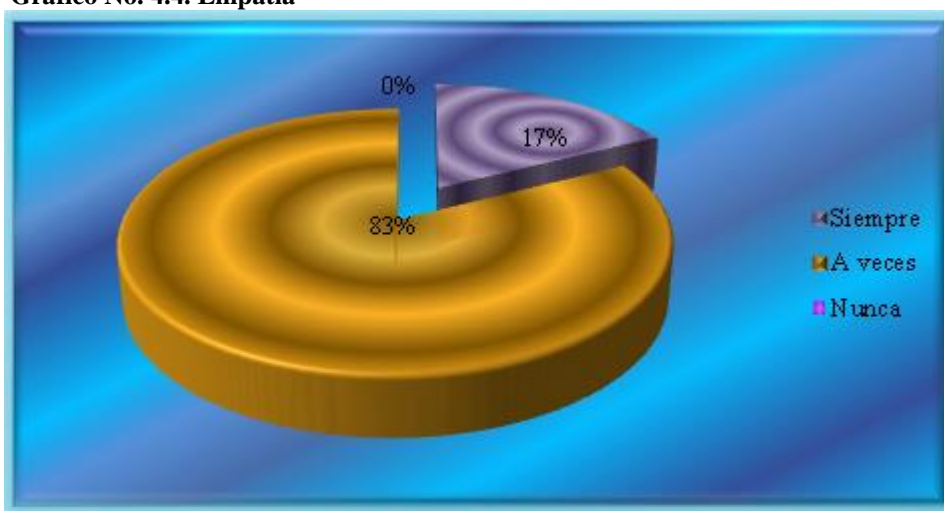
**Tabla No. 4.4. Empatía**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	17%
A veces	33	83%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.4. Empatía**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

De los 40 encuestados, el 83% exterioriza que a veces en la empresa las habilidades sociales favorecen en el trabajo en equipo, fomentando una actitud cooperativa; mientras el 17 % expone que siempre se alcanza empatía, sinergia, comprensión e interacción y el 0% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

Se considera un elevado porcentaje que la mayoría de encuestados a veces fortalece la comunicación, limitando el intercambio de ideas, experiencias y valores, afectando al desarrollo integral; el otro porcentaje expone que siempre fortalece el desarrollo de competencias, habilidades, aptitudes, definiendo políticas y prácticas de gestión humana; y un menor porcentaje nunca aporta en el desarrollo, innovación empresarial.

**Pregunta N. 5:** ¿Considera usted que en la empresa se fortalece la habilidad del conocimiento individual, identidad, autoestima, favoreciendo en el clima organizacional?

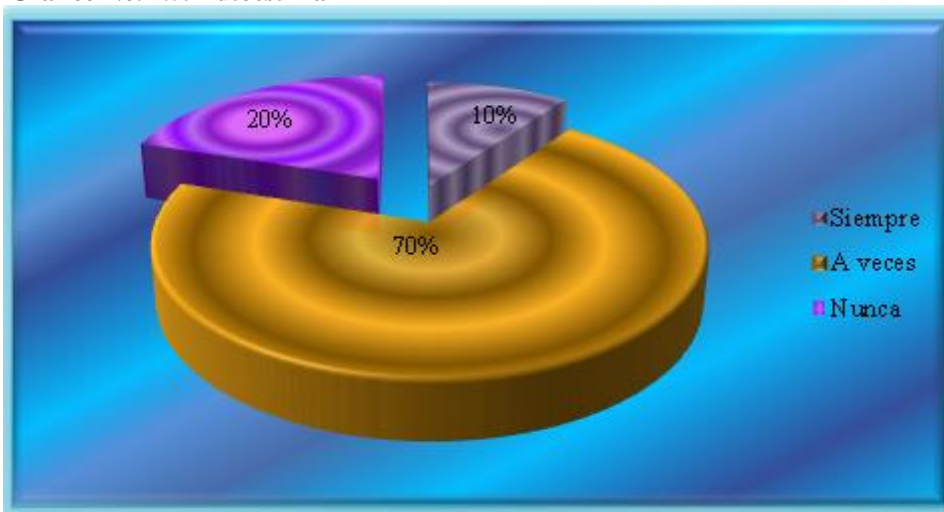
**Tabla No. 4.5. Autoestima**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	10%
A veces	28	70%
Nunca	8	20%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.5. Autoestima**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### Análisis

Del total de encuestados el 70% considera que a veces en la empresa se fortalece la habilidad del conocimiento individual; mientras que el 20% dice que nunca se alcanza la identidad y autoestima, favoreciendo en el clima organizacional y el 10% dice que siempre.

### Interpretación

Se establece que los encuestados a veces fortalecen el desarrollo del pensamiento crítico, obstruyendo el cumplimiento de la misión, visión, propósito y objetivos, dificultando la calidad, eficiencia, limitando el rendimiento laboral; el otro porcentaje expone que nunca fortalece en el conocimiento de las emociones, afectando a la salud física y mental del trabajador, deteriorando el autoestima; y el otro porcentaje siempre fortalece la escucha activa, asertividad mejorando el potencial y capacidad en el cumplimiento de funciones.

**Pregunta N. 6:** ¿Considera usted que el trabajador desarrolla su compromiso, adquiere confianza en sí mismo y fortalece su integridad personal en el proceso de integración promoviendo el cumplimiento de objetivos y metas institucionales?

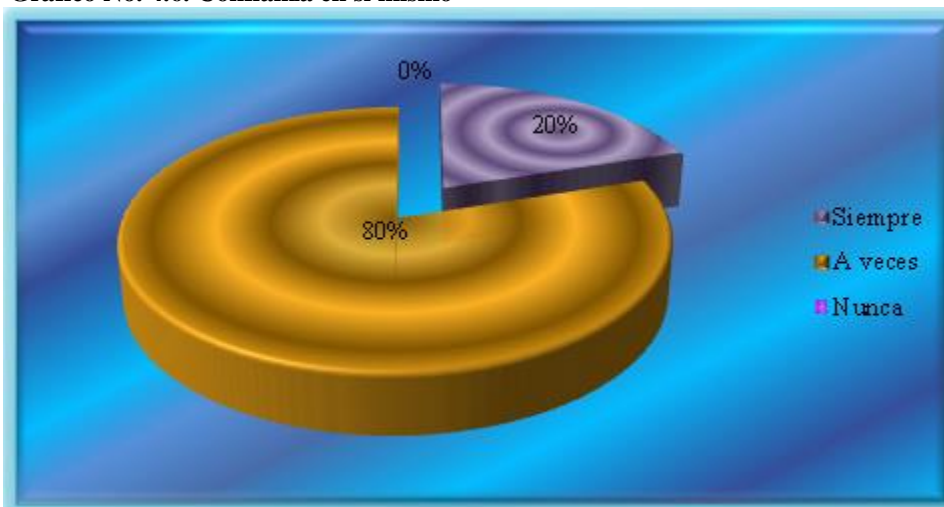
**Tabla No. 4.6. Confianza en sí mismo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	20%
A veces	32	80%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.6. Confianza en sí mismo**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

De los 40 encuestados, el 80% expone que a veces el trabajador desarrolla su compromiso, adquiere confianza en sí mismo; mientras que el 20% manifiesta que siempre fortalece su integridad personal en el proceso de integración promoviendo el cumplimiento de objetivos y metas institucionales y el 0% expone que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que un mayor porcentaje de encuestados a veces fortalece el nivel de eficacia, disminuyendo su compromiso con el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, repercutiendo negativamente en la competitividad; y el otro porcentaje exterioriza que siempre fortalece en la participación, de liberación, fomentando una actitud social, alcanzando el compromiso ético; y un menor porcentaje nunca fortalece el compromiso en el cumplimiento de metas y objetivos, deteriorando el bienestar y desarrollo organizacional.

**Pregunta N. 7:** ¿El trabajador aporta en el éxito de la organización mediante un desempeño eficiente, compromiso, fidelidad, alcanzado la satisfacción, fomentando la productividad?

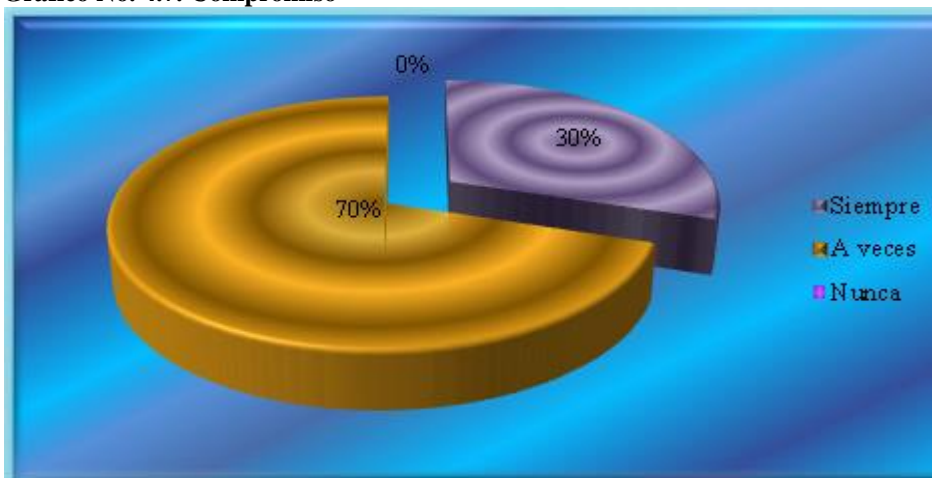
**Tabla N0. 4.7. Compromiso**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	30%
A veces	28	70%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.7. Compromiso**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 70% considera que a veces que el trabajador aporta en el éxito de la organización mediante un desempeño eficiente; mientras el 30% manifiesta que siempre se alcanza el compromiso, fidelidad, alcanzando la satisfacción, fomentando la productividad y el 0% exterioriza que nunca.

### **Interpretación**

La mayoría de encuestados considera que a veces fortalece la motivación, comunicación y compromiso, limitando el autoestima, conductas cognitivas, dificultando en la solución de problemas mediante la cooperación y toma de decisiones; y el otro porcentaje expone que siempre fortalece el desarrollo de habilidades, estableciendo relaciones laborales satisfactorias, contribuyendo en el desempeño individual y grupal; y un menor porcentaje nunca fortalece la motivación incrementando problemas de adaptación, deteriorando la innovación y creatividad.

**Pregunta N. 8:** ¿En la empresa se fortalece la satisfacción laboral mediante el reconocimiento del trabajo, estableciendo retos constantes para evitar la rutina favoreciendo en la cultura organizacional?

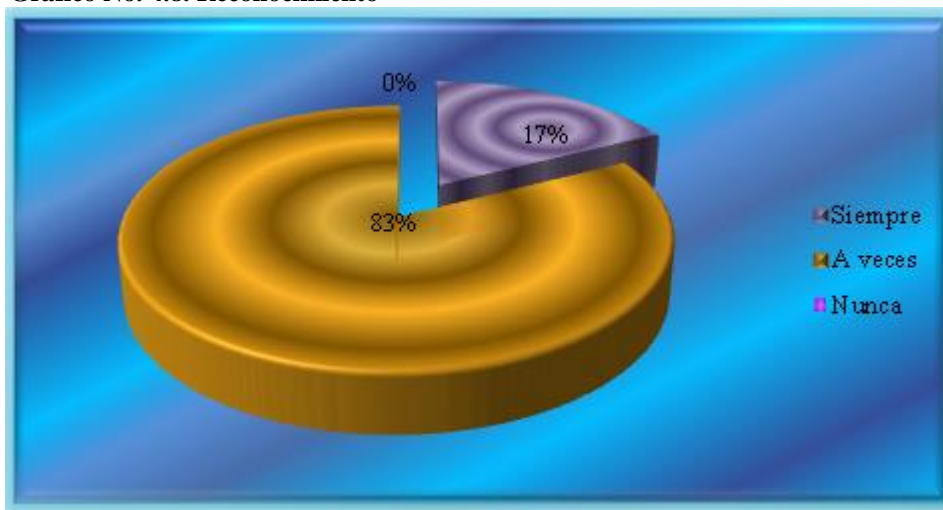
**Tabla No. 4.8. Reconocimiento**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>Siempre</b>	7	17%
<b>A veces</b>	33	83%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.8. Reconocimiento**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

De los 40 encuestados, el 83% expone que a veces en la empresa se fortalece la satisfacción laboral mediante el reconocimiento del trabajo; mientras el 17% manifiesta que siempre establece retos constantes para evitar la rutina favoreciendo en la cultura organizacional; y el 0% considera que no.

### **Interpretación**

Se considera que un elevado porcentaje de encuestados a veces consolida el desarrollo de cualidades, limitando las posibilidades de éxito, afectando en la eficacia, eficiencia, dificultando en la toma de decisiones; el otro porcentaje exterioriza que siempre refuerza la autonomía y retroalimentación, vinculándose con la coordinación, análisis, procesamientos y distribución de responsabilidades; y en un menor porcentaje nunca afianza el desarrollo de cualidades, afectando al desarrollo individual y organizacional.

**Pregunta N. 9:** ¿En la empresa se estimula la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia, fortaleciendo el entusiasmo, desarrollando el sentimiento de pertinencia?

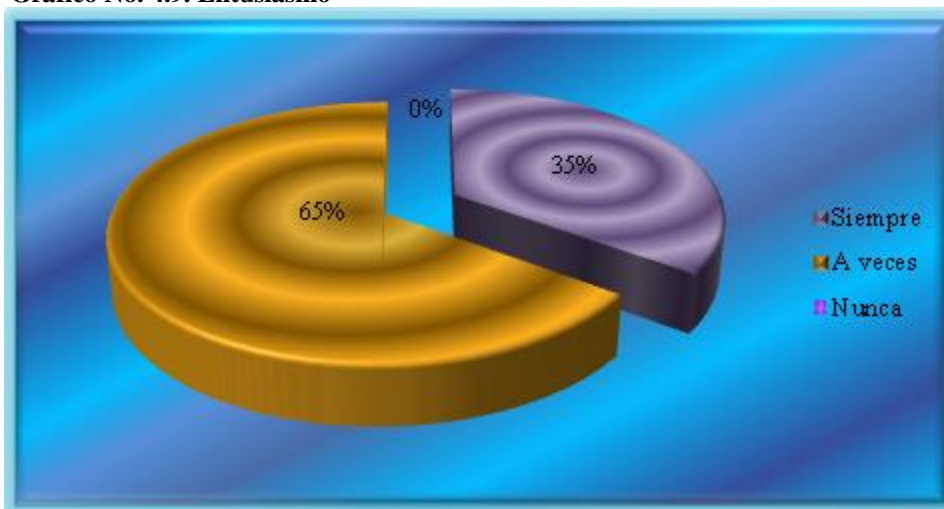
**Tabla No. 4.9. Entusiasmo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	35%
A veces	26	65%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.9. Entusiasmo**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

Del total de encuestados; el 65% considera que a veces en la empresa se estimula la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia; mientras el 35% dice que siempre alcanza el entusiasmo, desarrollando el sentimiento de pertinencia y el 0% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

Se establece que la mayoría de encuestados a veces vigoriza la estabilidad y productividad, manteniendo una actitud inadecuada, limitando habilidades y competencias, afectando la aplicación de valores; el otro porcentaje manifiesta que siempre fortalece procesos de comunicación, toma de decisiones, alcanzando la innovación, favoreciendo en el desempeño individual; y un menor porcentaje nunca fortalece la productividad, deteriorando los principios cooperativos, fortaleciendo el ausentismo.



**Pregunta N. 10:** ¿En la empresa el trabajador fortalece el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo, alcanzando la participación activa en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?

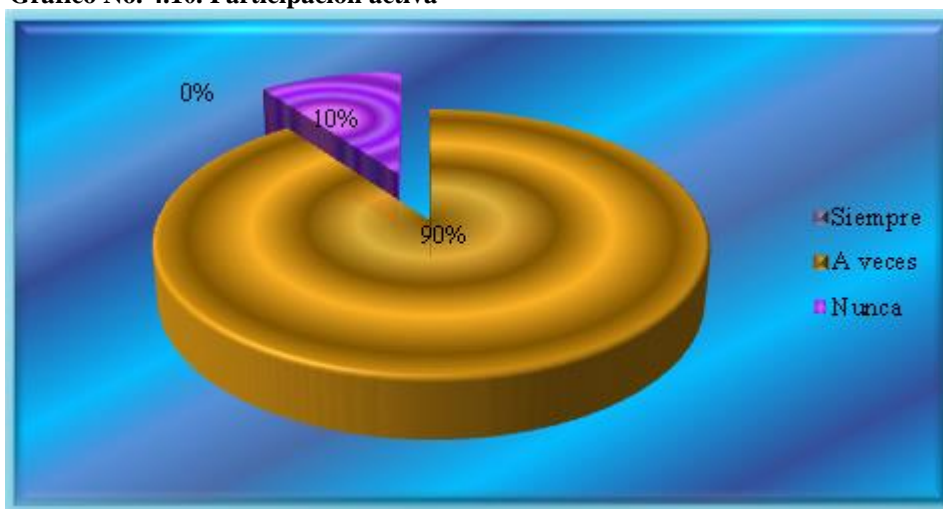
**Tabla No. 4.10. Participación activa**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	36	90%
Nunca	4	10%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.10. Participación activa**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### Análisis

Del 100% de encuestados, el 90% exterioriza que a veces en la empresa el trabajador fortalece el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo; mientras el 10% manifiesta que nunca se alcanza la participación activa en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas y el 0% considera que siempre.

### Interpretación

Se deduce que un mayor porcentaje de encuestados a veces mejora las relaciones interpersonales, limitando las posibilidades de integración entre directivos y compañeros, afectando en el éxito de la empresa; el otro porcentaje expone que nunca fortalece el liderazgo, incrementando estabilidad laboral, fortaleciendo la rotación de personal; y en un menor porcentaje exterioriza que siempre fortalece la participación activa, favoreciendo en las capacidades, actitudes y características del ser humano.

**Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 50 personas del área operativa, pertenecientes a Operación y Recolección.**

**Pregunta N. 1:** ¿Usted comunica, intercambia ideas, experiencias, valores, actitudes alcanzando el equilibrio personal y salud mental?

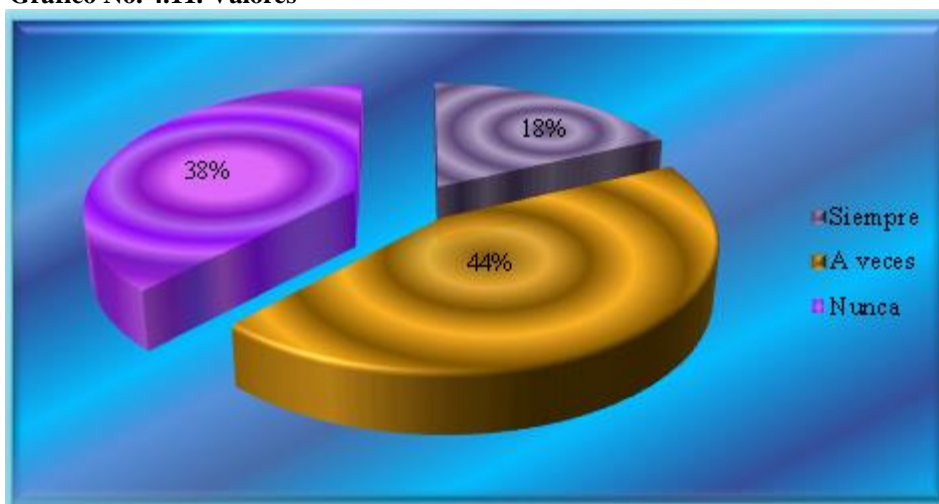
**Tabla No. 4.11. Valores**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	18%
A veces	22	44%
Nunca	19	38%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.11. Valores**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Análisis**

Del 100% de encuestados, el 44% considera que a veces en la empresa la comunicación fomenta el intercambio de ideas, experiencias, valores, actitudes; mientras el 38% exterioriza que nunca se alcanza el equilibrio personal y salud mental; y el 18% manifiesta que siempre.

**Interpretación**

Se considera un elevado porcentaje de encuestados a veces fortalece el desarrollo integral de la persona, limitando la comunicación, afectando las relaciones interpersonales; el otro porcentaje exterioriza que nunca vivifica el intercambio de sentimientos e ideas, afectando a la comunicación; y un porcentaje siempre se fortalece el comportamiento interpersonal, limitando la interrelación personal.

**Pregunta N. 2:** ¿Mediante la comunicación usted mejora las relaciones humanas, confianza y seguridad en la expresión, aportando a la solución de problemas?

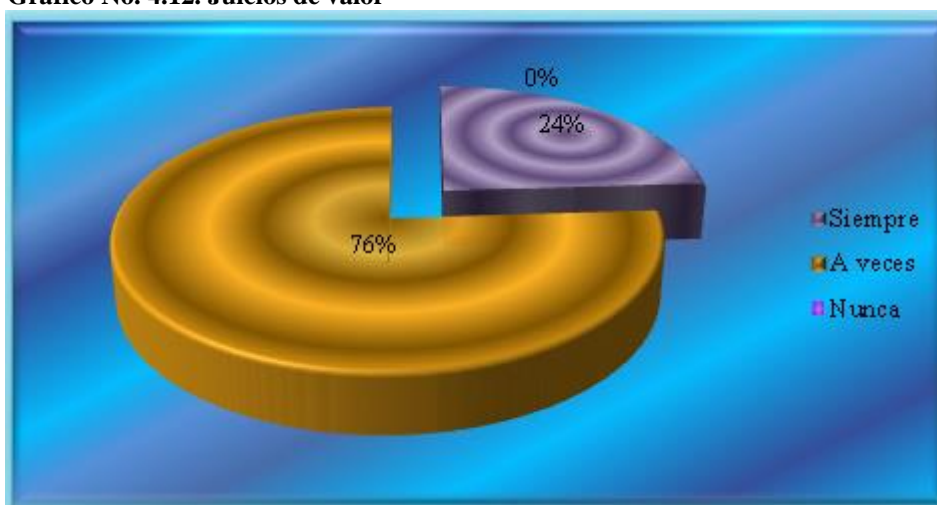
**Tabla No. 4.12. Juicios de valor**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	24%
A veces	38	76%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.12. Juicios de valor**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

Del total de encuestados, el 76% manifiesta que a veces la comunicación favorece las relaciones humanas fomentando confianza; mientras el 24% menciona que siempre se alcanza la seguridad en la expresión, aportando la solución de problemas y el 0% expone que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que un mayor porcentaje de encuestados a veces consolida el razonamiento ético, limitando el pensamiento reflexivo, afectando en las aptitudes analíticas, perjudicando en la motivación; el otro porcentaje exterioriza que siempre mejora la personalidad, alcanzando juicios de valor, fortaleciendo el trabajo en equipo; y en un menor porcentaje nunca desarrolla la inteligencia emocional, incrementando conflictos entre la familia y el trabajo.

**Pregunta N. 3:** ¿Usted demuestra habilidades sociales en la interacción, trabajo independiente mejorando su rendimiento laboral?

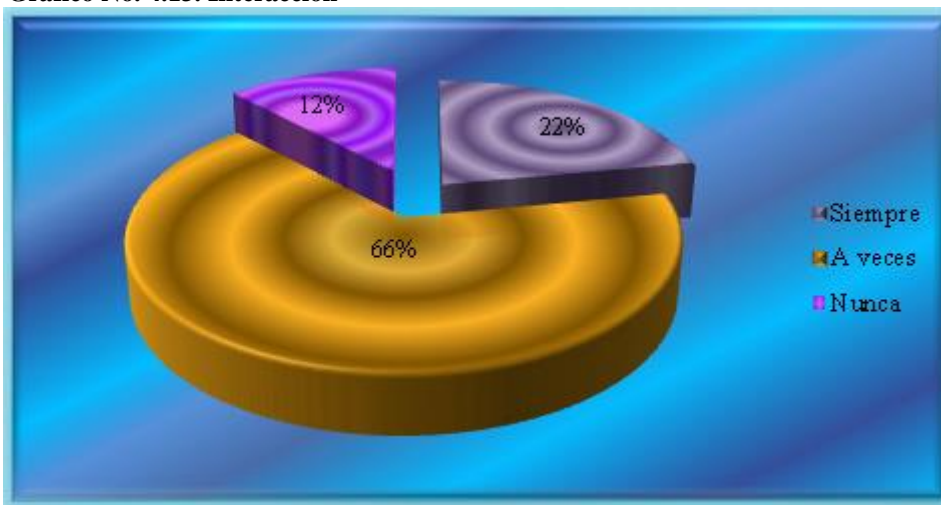
**Tabla No. 4.13. Interacción**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	22%
A veces	33	66%
Nunca	6	12%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.13. Interacción**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 66% considera que a veces las habilidades sociales son fortalecidas a través de la interacción; mientras el 22% dice que siempre se alcanza el trabajo independiente favoreciendo en el rendimiento laboral y el 12% expone que nunca.

### **Interpretación**

Se considera un elevado porcentaje de encuestados a veces fortalece las percepciones, afectando en el cambio organizacional, limitando la evaluación del desempeño, deteriorando el ambiente organizacional; y el otro porcentaje expone que siempre verifica el razonamiento inductivo, deductivo, aportando a la comprensión verbal, favoreciendo las aptitudes intelectuales; y un menor porcentaje consolida el aprendizaje, incrementando la estabilidad emocional, afectando al bienestar empresarial.

**Pregunta N. 4.** ¿Usted fortalece las relaciones humanas mediante el trabajo en equipo, demostrando la actitud cooperativa, empatía, sinergia, compromiso e interacción mejorando el desempeño laboral?

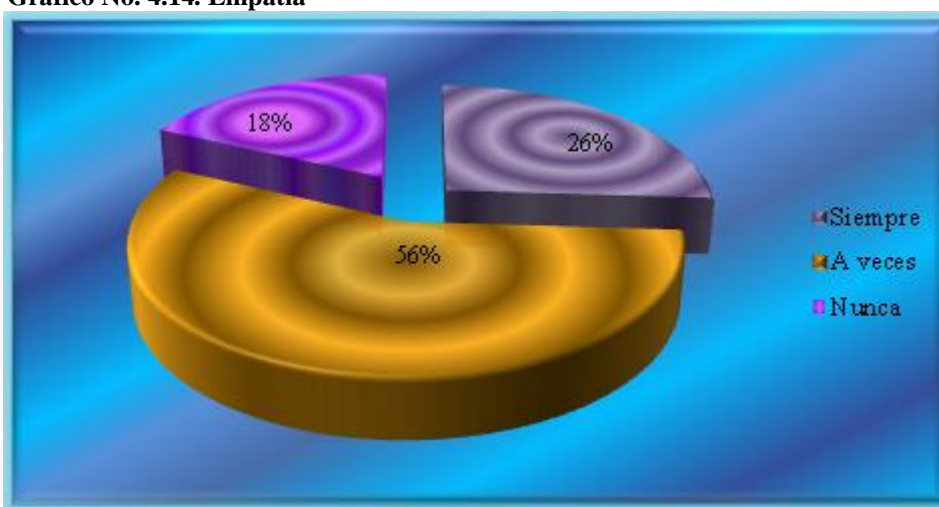
**Tabla No. 4.14. Empatía**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	26%
A veces	28	56%
Nunca	9	18%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.14. Empatía**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

De los 50 encuestados, el 56% exterioriza que a veces en la empresa se fortalece las relaciones humanas mediante el trabajo en equipo; mientras el 26% considera que siempre se alcanza empatía, sinergia, comprensión e interacción favoreciendo el desempeño laboral y el 18% expone que nunca.

### **Interpretación**

Se establece que la mayoría de encuestados a veces fortalece la creatividad, dificultando en la personalidad proactiva, limitando la comprensión, deteriorando la atmósfera laboral; el otro porcentaje considera que siempre refuerza la toma de decisiones, incrementando expectativas de desempeño, alcanzando la autorrealización; y un menor porcentaje nunca asegura el desempeño individual, perjudicando la retroalimentación, cooperación y la rotación de puestos.

**Pregunta N. 5:** ¿Usted fortalece la habilidad del conocimiento individual, su identidad, autoestima aportando en el clima organizacional?

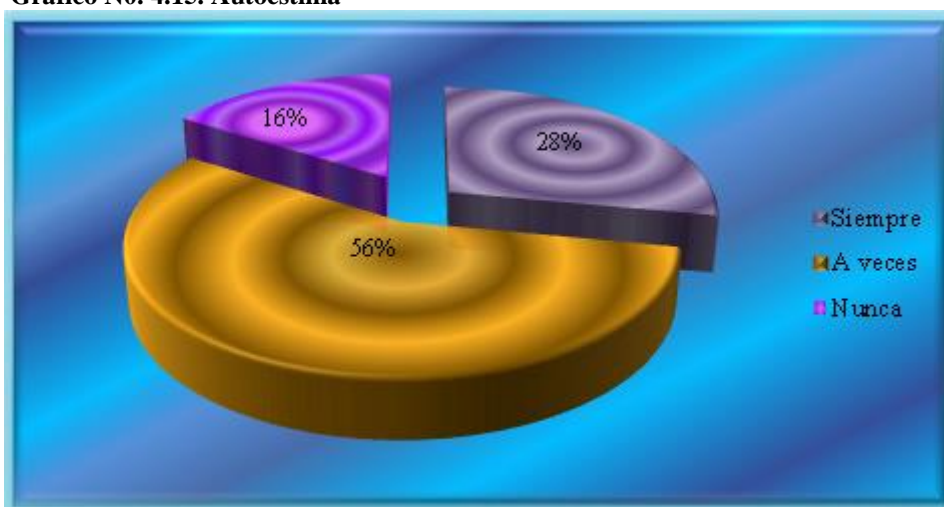
**Tabla No. 4.15. Autoestima**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	28%
A veces	28	56%
Nunca	8	16%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico N0. 4.15. Autoestima**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

Del total de encuestados el 56% considera que a veces en la empresa se fortalece la habilidad del conocimiento individual, autoestima aportando en el clima organizacional; mientras que el 28% dice que siempre se alcanza la identidad y autoestima, favoreciendo en el clima organizacional y el 16% dice que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que un mayor porcentaje de encuestados a veces estabiliza el trabajo emocional, limitando la satisfacción en el trabajo, delimitando las actitudes en el trabajo, afectado el logro de metas; el otro porcentaje manifiesta que siempre fortalece el autoestima, contribuyendo a la evaluación del desempeño, alcanzando eficacia del equipo; y un menor porcentaje nunca cimienta el proceso de comunicación, perjudicando el liderazgo transformacional, dificultando el cambio de ideas.

**Pregunta N. 6:** ¿Usted desarrolla su compromiso, la comunicación, adquiere confianza en sí mismo y fortalece su integridad personal en el proceso de integración promoviendo el cumplimiento de objetivos y metas institucionales?

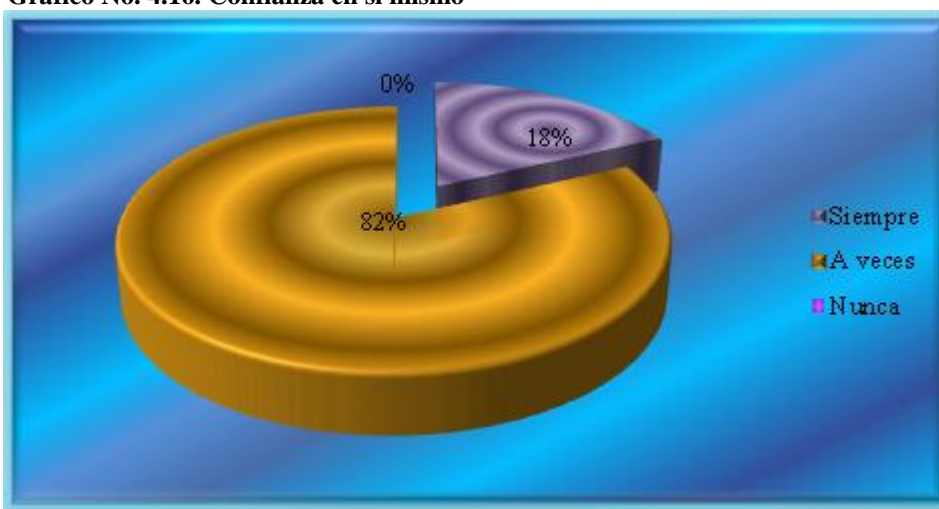
**Tabla No. 4.16. Confianza en sí mismo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	18%
A veces	41	82%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.16. Confianza en sí mismo**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

#### **Análisis**

De los 50 encuestados, el 82% expone que a veces el trabajador desarrolla su compromiso, adquiere confianza en sí mismo; mientras que el 18% manifiesta que siempre fortalece su integridad personal en el proceso de integración promoviendo el cumplimiento de objetivos y metas institucionales y el 0% dice que nunca.

#### **Interpretación**

Se considera un elevado porcentaje de encuestados a veces fortalece ambiente laboral limitando, limitando el desarrollo de las fortalezas, dificultando el crecimiento organizacional; el otro porcentaje exterioriza que siempre cimienta la confianza y respeto, consolidando la estabilidad, satisfacción, alcanzando un desempeño eficiente; y un menor porcentaje nunca refuerza se la integridad personal, deteriorando la evaluación de la eficacia y la participación activa.

**Pregunta N. 7:** ¿Usted aporta en el éxito de la organización mediante un desempeño eficiente, compromiso, fidelidad, alcanzado la satisfacción, fomentando la productividad?

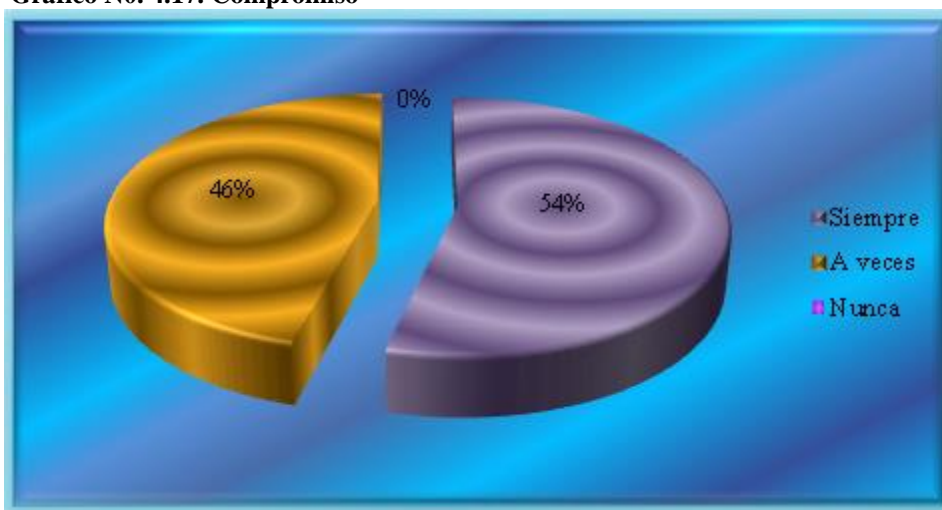
**Tabla No. 4.17. Compromiso**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	54%
A veces	23	46%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico N0. 4.17. Compromiso**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 54% considera que siempre el trabajador aporta en el éxito de la organización mediante un desempeño eficiente; mientras el 46% manifiesta que a veces se alcanza el compromiso, fidelidad, alcanzando la satisfacción, fomentando la productividad y el 0% dice que nunca.

### **Interpretación**

Se establece que la mayoría de encuestados a veces vivifica la autoeficacia, afectando en la calidad y productividad, dificultando en el desarrollo integral; el otro porcentaje expone que siempre mejora la calidad de vida laboral, alcanzando el crecimiento y desarrollo personal, favoreciendo un ambiente social; y un menor porcentaje nunca fortalece la escucha activa, incrementando conflictos interpersonales, deteriorando la transmisión de la información.



**Pregunta N. 8:** ¿En la empresa se fortalece la satisfacción laboral mediante el reconocimiento del trabajo, estableciendo retos constantes para evitar la rutina favoreciendo en la cultura organizacional?

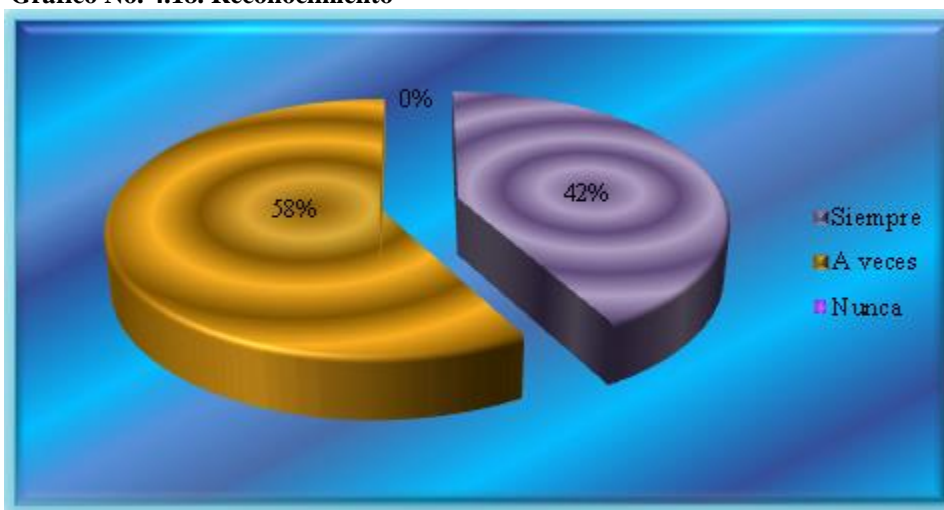
**Tabla No. 4.18. Reconocimiento**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	42%
A veces	29	58%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.18. Reconocimiento**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

De los 50 encuestados, el 58% expone que a veces en la empresa se fortalece la satisfacción laboral mediante el reconocimiento del trabajo; mientras el 42% manifiesta que siempre establece retos constantes para evitar la rutina favoreciendo en la cultura organizacional; y el 0% exterioriza que nunca.

### **Interpretación**

Se considera que un elevado porcentaje de encuestados a veces alcanza el desempeño, limitando la responsabilidad social, afectando las necesidades de pertenencia y sociales; y el otro porcentaje considera que siempre consolida las condiciones de trabajo, contribuyendo a la retroalimentación y procesos de atribución; y un menor porcentaje nunca aviva la participación de utilidades, incrementando la rotación de personal y el ausentismo.

**Pregunta N. 9:** ¿En la empresa se fortalece la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia, fortaleciendo el entusiasmo, compromiso desarrollando el sentimiento de pertinencia, elevando las posibilidades del éxito personal profesional y laboral?

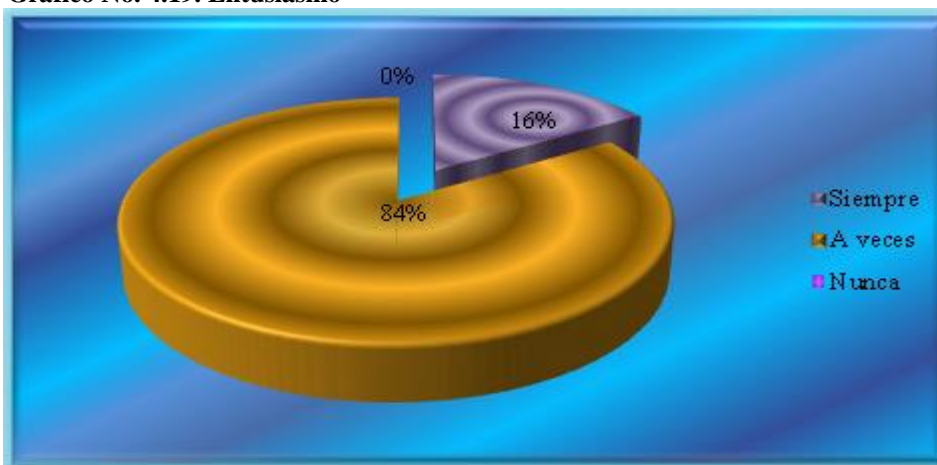
**Tabla No. 4.19. Entusiasmo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	16%
A veces	42	84%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.19. Entusiasmo**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

Del total de encuestados: el 84% considera que a veces en la empresa se estimula la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia; mientras el 16% expone que siempre alcanza el entusiasmo, desarrollando el sentimiento de pertinencia, elevando las posibilidades del éxito profesional y laboral y el 0% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que un mayor porcentaje de encuestados a veces fortalece el desempeño eficaz, limitando la toma de decisiones, afectando el proceso participativo; el otro porcentaje exterioriza que siempre consolida la capacidad de expresión, evitando la incertidumbre, aportando en la eficacia de liderazgo, mejorando las actitudes para relacionarse con los demás; y un menor porcentaje nunca estimula el cambio e innovación creando un ambiente de trabajo negativo.

**Pregunta N. 10:** ¿Usted ha fortalecido el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo, alcanzando la participación activa en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?

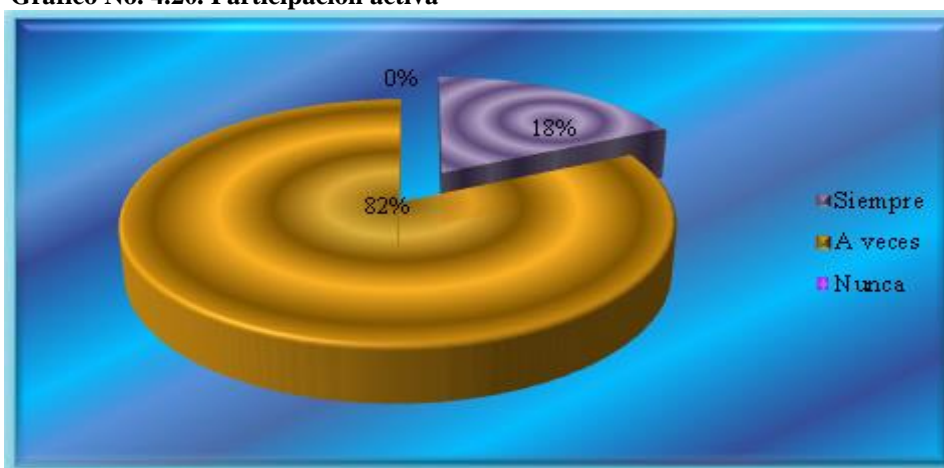
**Tabla No. 4.20. Participación activa**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	18%
A veces	41	82%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Gráfico No. 4.20. Participación activa**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 82% exterioriza que a veces en la empresa el trabajador fortalece el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo; mientras el 18% manifiesta que siempre alcanza la participación activa en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas y el 0% considera que nunca.

### **Interpretación**

Se considera que un elevado porcentaje de encuestados a veces se alcanza las metas limitando la eficacia, perjudicando en la medición del desempeño, promoviendo el ausentismo laboral; el otro porcentaje manifiesta que siempre cumple normas de comportamiento alcanzando el liderazgo, la aplicación de valores, actitudes, conllevando a la toma de decisiones, disminuyendo la rotación de personal; y un menor porcentaje nunca desarrolla procesos de atención, realizando actividades repetitivas, demostrando un eficiente compromiso, deslealtad, insatisfacción en el trabajo.

#### **4.1. Verificación de la Hipótesis**

#### **4.2. Modelo Lógico**

##### **Hipótesis Nula:**

H<sub>0</sub>: Las relaciones interpersonales no influyen en el clima organizacional de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

##### **Hipótesis Alternativa:**

H<sub>1</sub>: Las relaciones interpersonales si influyen en el clima organizacional de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

#### **4.3. Modelo Matemático**

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

##### **Dónde:**

$$X_c^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\sum = \text{Sumatoria.}$$

$$O = \text{Frecuencia observada.}$$

$$E = \text{Frecuencia esperada.}$$

#### 4.4. Modelo Estadístico

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

##### 4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

##### Grados de Libertad

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

$$Gl = (4-1) * (3-1)$$

$$Gl = (3) * (2)$$

$$Gl = 6$$

$$Gl = 12,59$$

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$  y 6 grados de libertad, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  si el valor de  $\chi^2$  es  $\leq$  menor o igual al valor de  $\chi^2$  tabular caso contrario (12,59), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$ .

##### Distribución Chi Cuadrado $\chi^2$

Cuadro No. 4.21. Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,24491	18,5475	16,8119	14,4494	<b>12,5916</b>	10,6446

Fuente: [www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf](http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf)

Elaborado por: Moyolema Machuca Edison Patricio

Tenemos, el valor tabulado de  $X^2$  con seis grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,59 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución  $X^2$ )

### Recolección de datos y cálculos estadísticos

**Cuadro No. 4.22. Frecuencias Observadas**

	CATEGORÍAS			
	Siempre	A veces	Nunca	Total
<b>Pregunta N. 4:</b> ¿Considera usted que en la empresa las habilidades sociales favorecen en el trabajo en equipo, fomentando una actitud cooperativa, empatía, sinergia, comprensión e interacción favoreciendo en el desempeño laboral?	7	33	0	40
<b>Pregunta N. 10:</b> ¿En la empresa el trabajador fortalece el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo, alcanzando la participación activa en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?	0	36	4	40
<b>Pregunta N. 2:</b> ¿Mediante la comunicación usted mejora las relaciones humanas, confianza y seguridad en la expresión, aportando a la solución de problemas?	12	38	0	50
<b>Pregunta N. 9:</b> ¿En la empresa se fortalece la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia, fortaleciendo el entusiasmo, compromiso desarrollando el sentimiento de pertinencia, elevando las posibilidades del éxito personal profesional y laboral?	8	42	0	50
<b>TOTALES</b>	27	149	4	180

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Administrativo y Operativo

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

**Cuadro No. 4.23. Frecuencias Esperadas**

	CATEGORÍAS			
	Siempre	A veces	Nunca	Total
<b>Pregunta N. 4:</b> ¿Considera usted que en la empresa las habilidades sociales favorecen en el trabajo en equipo, fomentando una actitud cooperativa, empatía, sinergia, comprensión e interacción favoreciendo en el desempeño laboral?	6,00	33,11	0,89	40
<b>Pregunta N. 10:</b> ¿En la empresa el trabajador fortalece el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo, alcanzando la participación activa en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?	6,00	33,11	0,89	40
<b>Pregunta N. 2:</b> ¿Mediante la comunicación usted mejora las relaciones humanas, confianza y seguridad en la expresión, aportando a la solución de problemas?	7,50	41,39	1,11	50
<b>Pregunta N. 9:</b> ¿En la empresa se fortalece la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia, fortaleciendo el entusiasmo, compromiso desarrollando el sentimiento de pertinencia, elevando las posibilidades del éxito personal profesional y laboral?	7,50	41,39	1,11	50
<b>TOTALES</b>	27	149	4	180

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

### Cálculo de $X^2_c$

FO	FE	(Fo - Fe)	(O - E) <sup>2</sup>	(FO - FE)/FE <sup>2</sup>
7	6,00	1,00	1,00	0,17
0	6,00	-6,00	36,00	6,00
12	7,50	4,50	20,25	2,70
8	7,50	0,50	0,25	0,03
33	33,11	-0,11	0,01	0,00
36	33,11	2,89	8,35	0,25
38	41,39	-3,39	11,48	0,28
42	41,39	0,61	0,37	0,01
0	0,89	-0,89	0,79	0,89
4	0,89	3,11	9,68	10,89
0	1,11	-1,11	1,23	1,11
0	1,11	-1,11	1,23	1,11
180	180,00	0,00	90,65	$X^2_c$ 23,44

Cuadro No. 4.24. Cálculo de  $X^2_c$

Elaborado por: Moyolema Machuca Edison Patricio

### Comparar los Valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 23,44

Valor de la tabla: 12,59

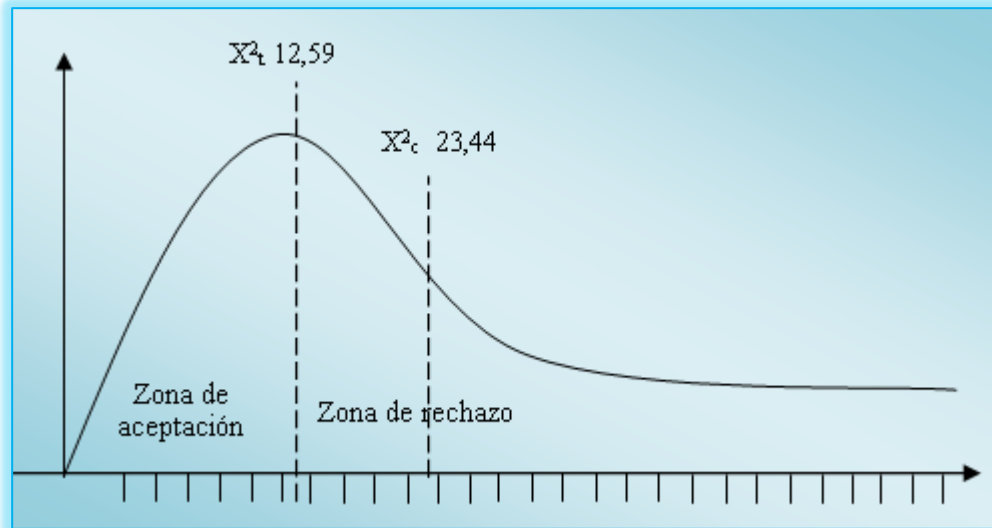
### Es decir:

Chi cuadrado real 23,44

Chi-cuadrado teórico 12,59



### Zona de Rechazo de la Hipótesis Nula



**Gráfico No. 4.21.** Zona de aceptación de la Hipótesis  
**Elaborado por:** Edisson Patricio Moyolema Machuca

### Decisión Estadística

Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad la  $X^2_c$  es de 23,44 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por ser superior a  $X^2_t$  que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

El Chi cuadrado real (23,44) es mayor que el chi cuadrado teórico, (12,59) por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: “Las relaciones interpersonales inciden en el clima organizacional de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Se establece que las relaciones interpersonales en la Empresa Pública Municipal GIDSA limita el desarrollo integral disminuyendo su compromiso en el cumplimiento de metas y objetivos, afectando en la aplicación de valores dificultando en la toma de decisiones, el crecimiento organizacional, reglamentando la práctica de valores, acrecentando la rotación de personal deteriorando el bienestar y desarrollo organizacional.
- Se determina que entre los factores que afectan el clima organizacional sobresalen la insuficiente aplicación de valores, restringiendo la emisión de juicios de valor, generando desmotivación en el proceso enseñanza aprendizaje, dificultando en el cumplimiento de funciones, repercutiendo en la evaluación de desempeño, incrementando la inestabilidad emocional dificultando el cambio de ideas y la aplicación de valores empresariales.
- Se concluye que en la Empresa Pública Municipal GIDSA los trabajadores se sienten desmotivados en el cumplimiento de sus labores, perjudicando en la motivación, comunicación y compromiso coartando la solución de problemas mediante la cooperación y toma de decisiones deteriorando la calidad de vida laboral, condicionando el desarrollo de habilidades implantando relaciones laborales satisfactorias consolidando la empatía, eficacia y eficiencia además no existe un documento que contenga información científica.

## 5.2. Recomendaciones

Se recomienda:

- El fortalecimiento de las relaciones interpersonales Empresa Pública Municipal GIDSA alcanza el desarrollo integral obteniendo su compromiso en el cumplimiento de metas y objetivos, fortificando en la aplicación de valores fomentando en la toma de decisiones, el crecimiento organizacional, estipulando la práctica de valores, promoviendo la rotación de personal consiguiendo el bienestar y desarrollo organizacional.
- La socialización de los factores que afectan el clima organizacional sobresalen la aplicación de valores, obteniendo la emisión de juicios de valor, generando la motivación en el proceso enseñanza aprendizaje, favoreciendo en el cumplimiento de funciones, beneficiando en la evaluación de desempeño, promoviendo la inestabilidad emocional fomentando el cambio de ideas y la aplicación de valores empresariales.
- La aplicación de dinámicas, juegos que favorezcan en la motivación, aportando en el cumplimiento de sus labores, fomentando la motivación, comunicación y compromiso consolidando en la solución de problemas mediante la cooperación y toma de decisiones fortificando la calidad de vida laboral, estipulando el desarrollo de habilidades estableciendo relaciones laborales satisfactorias fortalecido la empatía, eficacia y eficiencia además no existe un documento que contenga información científica.

## **CAPÍTULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **6. Tema de la Propuesta**

Dinámicas y juegos para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar el clima organizacional en la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

#### **6.1. Unidad Ejecutora**

La Institución que brinda la ejecución del presente proyecto en la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

##### **6.1.1. Beneficiarios**

###### **Beneficiarios Directos**

Área Administrativa y Área Operativa de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

###### **Beneficiarios Indirectos**

Autoridades de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato  
Personal de los demás departamentos de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato  
Población del cantón Ambato

### **6.1.2. Ubicación**

<b>País:</b>	Ecuador
<b>Región:</b>	Sierra
<b>Provincia:</b>	Tungurahua
<b>Cantón:</b>	Ambato
<b>Parroquia:</b>	Izamba

### **6.1.3. Equipo Técnico Responsable**

**Investigador:** Edison Patricio Moyolema Machuca

## **6.2. Antecedentes**

En la empresa los escasos procesos de comunicación desfavorecen en la toma de decisiones, afectando en el intercambio de información, en la práctica valores incrementando la rotación de personal, además es insuficiente la participación del trabajador en el cumplimiento de diversas actividades, la inexistente aplicación de juegos, dinámicas que favorezcan en la integración y el trabajo en equipo.

En la institución las insuficientes relaciones interpersonales limita en las posibilidades de integración afectando en el desempeño laboral, reduciendo las interrelaciones afectando en el comportamiento, acrecentando conflictos tanto en el campo social como laboral y sobre todo personal, lo que conlleva a disminuir el rendimiento laboral, incrementado la inestabilidad emocional afectando al bienestar empresarial.

El clima laboral es insatisfactorio lo que perjudica en el liderazgo transformacional y en el intercambio de ideas, desfavoreciendo en la confianza, el respeto, en el desempeño eficiente deteriorando el crecimiento profesional y desarrollo personal, aumentando la rotación de personal y el ausentismo.

La motivación, comunicación y compromiso limita la autoestima, conductas cognitivas, perturbando la aplicación de valores desfavoreciendo el intercambio de sentimientos e ideas, despreciando la participación activa, de liberación, delimitando el pensamiento reflexiones acrecentando las aptitudes analíticas, incrementando conflictos entre la familia y el trabajo deteriorando el bienestar y desarrollo organizacional.

### **6.3. Justificación**

El **interés** de la investigación se centra en el incremento de las relaciones interpersonales para alcanzar el trabajo en equipo mediante el comportamiento organizacional, sonde sobresale las actitudes, habilidades y destrezas del trabajador para cumplir metas, proyectos, actividades que conllevan al progreso del clima organizacional.

El trabajo tiene **importancia** teórica-práctica, porque estimula el trabajo en equipo, mejorando las relaciones interpersonales que aportan en la calidad tanto de producción como de servicio, favoreciéndose el trabajador en la adquisición de conocimientos que le permiten mejorar su desempeño para el cumplimiento de metas y objetivos.

La **utilidad** del trabajo se evidencia en el fortalecimiento de la comunicación el trabajo en equipo, reflejado en la realidad empresarial, obteniéndose como beneficio el incremento de las habilidades que integran el lenguaje, la expresión manteniendo seguridad en la emisión de criterios que apoyan en el desempeño laboral.

La presente investigación es de **impacto** al constituirse en una guía que mejora las relaciones entre los trabajadores de la institución, evidenciándose en el mejoramiento de la calidad de servicio, manteniendo la aplicación de normas de cortesía para fortalecer las relaciones en el contexto laboral, generando un clima

propicio para el cumplimiento de la misión, visión, principios y valores institucionales.

El trabajo tiene su **novedad** al encaminarse hacia las relaciones interpersonales y el clima laboral, donde el trabajador trate de cumplir con la misión y visión apropiándose de la institución, alcanzando el progreso en el establecimiento de compromisos que promueven el reconocimiento de la identidad de la empresa.

El trabajo de investigación es **factible** porque el investigador posee las sapiencias, además a través del estudio ha adquirido habilidades, destrezas y valores que le permiten integrarse a la empresa; además posee los recursos necesarios y suficientes para la socialización, planificación, ejecución y evaluación de la propuesta presentada.

Los **beneficiarios** del trabajo serán 40 personas del área administrativa y 50 personas del área operativa, la investigación favorece en el desempeño laboral, bienestar, compromiso, estabilidad laboral, cumplimiento de funciones, consiguiendo objetivos globales dentro de la empresa.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo General**

- Elaborar una agenda con dinámicas y juegos para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el mejoramiento del clima organizacional en la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Planificar la agenda con dinámicas y juegos para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el mejoramiento del clima organizacional en la

Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

- Ejecutar las dinámicas y juegos para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el mejoramiento del clima organizacional en la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.
- Evaluar la aplicación de las dinámicas y juegos para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el mejoramiento del clima organizacional en la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

### **6.4.3. Análisis de Factibilidad**

#### **Factibilidad Política**

En el análisis de factibilidad política, el trabajo es factible en el campo político considerando que cumple con las normas establecidas dentro de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, favoreciendo en la gestión integral aportando en la estabilidad evitando el ausentismo dentro del ámbito organizacional, además se constituye en una guía que motivara al trabajador en el desarrollo profesional y personal, fundamentándose en el cumplimiento de tareas y funciones.

#### **Factibilidad Social**

La propuesta presentada es factible en el campo social considerando que la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, aporta en el desarrollo de la sociedad brindando una atención de calidad a la ciudadanía, aportando en el cuidado conservación y preservación del medio ambiente enfocándose en la provincia de Tungurahua.



### **Factibilidad Tecnológica**

Las dinámicas y los juegos son esenciales para motivar al trabajador en el cumplimiento de metas alcanzando el éxito institucional, resaltando que la tecnología aporta en las capacitación, aprendizaje, desarrollo profesional y sobre todo enfocándose en el cuidado al entorno.

### **Factibilidad Económica**

Como ya lo hemos mencionado la agenda no son ningún gasto económico para la organización al contrario es una gran inversión tanto para la empresa como para cada uno de sus colaboradores quien serán beneficiados; en cuanto a los gastos que se darán al aplicar la propuesta serán sustentados el 100% por el investigador, debido que la empresa ha colaborado en cuanto a la investigación prestada y el apoyo y colaboración para cada uno de los procesos desarrollados para la misma.

### **Factibilidad Legal**

El presente proyecto de investigación y titulación en cuanto su propuesta se encuentra fundamentada legalmente la cual mencionaremos.

#### **Según la Constitución del Ecuador (2008):**

“El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores”. (Art. 139).

Por ley todas las empresas deben suministrar a sus trabajadores capacitaciones periódicas según su necesidad la misma que beneficiará el desarrollo colectivo y al bienestar de la organización.

**Según la Legislación de la Formación Profesional Ecuador en Decreto Ejecutivo N° 1574 (2003):**

Crear la Comisión Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Formación y Capacitación Profesional, como un organismo adscrito al Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, responsable de formar, regular, administrar y definir los requisitos y niveles para la acreditación y registro de los centros especializados encargados de impulsar actividades de capacitación y formación profesional en el país. (Art.1)

Gracias al apoyo legal los trabajadores han sido tomados en consideración como un ente importante de desarrollo dentro de una institución, promoviendo a las organizaciones acatar las leyes que no benefician únicamente a sus trabajadores, además palpara el desarrollo a lo largo del tiempo funcional.

**Según la Ley Orgánica del Servicio Público (2005):**

El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación”. (Art.2)

El talento humano es un ente importante de una organización el mismo que está encargado de desarrollar programas de capacitación que promueven el avance del mismo, permitiendo llegar al objetivo clave de una organización prevaleciendo el bienestar de sus trabajadores como también permitirlos crecer de forma profesional y laboral; son todos los trabajadores el ente indispensable para el crecimiento Organizacional.

**6.4.4. Fundamentación Científica – Técnica**

De acuerdo a los estudios realizados a nivel mundial se ha establecido que los instrumentos Psicológicos utilizados en cada una de las empresas permite evaluar el desarrollo de habilidades y competencias de cada uno de sus colaboradores dentro

del área laboral; para los mismos llegamos al uso de técnicas como test psicométricos, encuestas, cuestionarios para corroborar la información y a la vez llegar al punto exacto de la situación; aplicando los mecanismos necesarios para el desarrollo de la propuesta.

#### **6.4.5. Fundamentación Científica**

De acuerdo a los conflictos estudiados en las organizaciones a nivel global, los problemas más comunes son similares: Conflictos interpersonales, deficiente comunicación, limitada comunicación, ineficiente trabajo en equipo, etc. obstaculizando al departamento de Recursos Humanos buscar mecanismos psicológicos que apoyen el desarrollo laboral.

Bajo este contexto se logra increíbles resultados como el progreso organizacional, la participación activa, la comunicación como base para mejorar el desarrollo organizacional, entre otros.

#### **Interacción en el Campo Laboral**

La interacción es una acción que fortalece forma recíproca entre dos o más sujetos, objetos, agentes, fuerzas o funciones.

#### **Empatía**

Empatía es la capacidad de poder experimentar la realidad subjetiva de otro individuo sin perder de perspectiva tu propio marco de la realidad, con la finalidad de poder guiar al otro a que pueda experimentar sus sentimientos de una forma completa e inmediata. (Pàez, 2012), p. 69.

La empatía son sentimientos de participación afectiva de una persona en la realidad, capacidad del ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades de los demás, compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien.

Es importante resaltar que las personas que poseen empatía, saben entender los sentimientos de los demás y se comprometen afectivamente con ellos, tienden a experimentar mayor interés empático y ofrecen un apoyo moral.

Las personas que experimentan la empatía por otra, en parte reacciona de forma altruista, pero en realidad solo es un apoyo moral.

La empatía, en su mayoría es producida por un simple deseo de aliviar el estado de necesidad en que se encuentra una persona y no sólo el deseo egoísta de mejorar el bienestar propio.

### **Autoestima**

La autoestima exterioriza un conjunto de actitudes del individuo hacia sí mismo, es una actitud, un sentimiento, una imagen y está representada por la conducta del ser humano, fortaleciendo la capacidad que tenemos con dignidad, amor y realidad promoviendo las percepciones. (Martin, 2003), p. 61.

Es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter; es la percepción evaluativa de nosotros mismos.

La autoestima es algo que todos debemos tener, sin ella no lograríamos los retos de la vida, una persona con buena autoestima tiene conciencia de cuidar su cuerpo, de filtrar sus pensamientos y quedarse sólo con aquellos que le infundan poder, busca su propósito en él.

Las personas con buena autoestima saben la importancia de la confianza en sí mismo, la confianza permite experimentar situaciones desconocidas con fe y disposición al éxito.

Una persona bien estimada respetara su forma de pensar, actuar, decidir, no vivirá para complacer expectativas de familiares y amigos, no busca aprobación, si no que busca sus propias necesidades, sin despreciar las que el mundo le ofrece.

## **Confianza**

Define confianza como el sentimiento de confianza y apoyo en un empleado, es la creencia de que este empleado es honrado y cumple con los compromisos de la organización. La confianza es el corazón de todas las relaciones interpersonales, dando un sentimiento de seguridad. (Gilbert, 2002), p. 148.

Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea y mantener la plena confianza y el compromiso en las actividades de la organización, desarrollando una actitud que concierne el futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de un otro.

Creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos, donde la confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.

## **Comunicación**

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio designado s para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos fortaleciendo las relaciones interpersonales. (Chiavenato, 2009), p. 236.

Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes.

Hay comunicación asistemática cuando las señales no pueden reconocerse en unidades aislables ni reglas estables de composición, donde los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes

que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos, implica la transmisión de una determinada información.

### **Compromiso Laboral**

El compromiso es un método tradicional para resolver los conflictos intergrupales, con el compromiso no hay ganador ni perdedor claro, y la decisión alcanzada probablemente no es ideal para cada grupo, el compromiso puede también involucrar las intervenciones de terceras personas así como la negociación y el voto del grupo total o representativo. (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2013), p. 266.

Se trata de la capacidad que tiene una persona para tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado, en la actualidad es fundamental cumplir con los compromisos laborales, éstos son los que llevarán a muchas personas al poder concretar todos sus proyectos y objetivos laborales.

El compromiso nace de la libertad, no de la imposición, se gestiona en la cercanía de las relaciones, es sobre todo emocional, basándose en la congruencia y en la honestidad.

### **Liderazgo**

Es el proceso de hacer comprensibles las actividades de los individuos para ayudarlos a comprender y comprometerse exteriorizando la capacidad de un individuo de influir sobre otros, motivarlos y facilitar su contribución a la eficacia y el éxito de la organización. (Robbins & Judge, 2009), p. 187.

El liderazgo es un conjunto de habilidades, y sobre todo de una serie de comunicaciones impersonales por medio de las cuales el individuo que dirige un grupo influye en su ambiente, con el propósito de lograr una realización voluntaria y más eficaz de los objetivos de la organización.

La habilidad de utilizar el poder eficientemente y de manera responsable, para alcanzar el cumplimiento de metas empresariales, mediante la comprensión al ser humano en un entorno que estimula el trabajo en equipo, la integración y las relaciones interpersonales.

La habilidad de comprender que todos los seres humanos tienen diferentes fuerzas de motivación, según las ocasiones y las situaciones, para actuar de manera tal que desarrolle un clima que conduzca a responder a las motivaciones y suscitarlas.

### **Participación Activa**

Define como un compromiso mental emocional hacia las metas, una reflexión personalizada que permite compartir responsabilidades para el logro de objetivos. La participación implica tres aspectos centrales: compromiso, contribución y responsabilidad, fortaleciendo el desarrollo de sentimientos, actitudes y el cumplimiento de objetivos. (González, 2003), p. 39.

La participación activa sería la participación de aquellas personas que estando afiliadas a una organización colabora activamente con su acción personal en su desarrollo, sostenimiento y actividades, conllevando al cumplimiento de objetivos.

### **6.5. Fundamentación Técnica**

**Agenda** se conoce como un libro o cuaderno donde se asienta la información de aquello que se ha planificado hacer, se denomina el programa que contiene, ordenadamente, un conjunto de temas, tareas o actividades para su realización en un periodo de tiempo específico. Toma referencia a la serie de asuntos, compromisos u obligaciones que una persona ha ordenado, dispuesto y planificado para ir tratando en un periodo de tiempo específico. Por otro lado, también puede hacer referencia a la lista de temas que serán abordados durante una reunión.

Por lo general, son temas que atañen a la colectividad como conjunto y que

requieren la activa intervención de las autoridades legítimas a fin de presentar posturas, propuestas o soluciones.

## **Estrategias**

Trate a los demás como usted desea ser tratado: Esperar que las demás personas le trate de manera cordial, educada y que valoren a la persona importante como es usted, es algo ilógico cuando usted no es una persona que trate a las personas teniendo en cuenta estos parámetros con los que espere ser tratado. Recuerde que de la manera en la que sea con los demás de la misma forma los otros serán con usted. (González, 2003), p. 39.

El saludo cordial Cuando usted saluda a la gente hágalo de buena manera, con gusto y alegría, que se note que está feliz y que irradie esa energía positiva que pueda inyectar de buena vibra a los demás. Un saludo forzado y sin cordialidad no transmite un mensaje positivo, en ese caso sería mejor no ofrecerlo.

Ofrecer una sonrisa: Somos la única especie sobre la tierra que tenemos la capacidad de sonreír, entonces porque no aprovechar este regalo para ofrecer un poco de alegría a los demás. Una sonrisa no le cuesta nada y si puede causar una reacción sumamente positiva en otros. (Alcántara, 2008), p. 68.

Facilitar su apoyo cuando crea que pueda ser necesario, numerosas veces encontramos a otras personas que se encuentran estresadas por muchas responsabilidades que necesitan de una mano para que puedan sentirse un poco más relajados, si está en sus manos prestar un tipo de apoyo, a veces con pequeñas cosas hacemos grandes acciones en la vida de otros. La gente le agradecerá y estará muy feliz de contar usted.

Agradecer: Ser una persona agradecida con todo aquello que llega a nuestra vida es un hábito que deberán cultivar todo el tiempo. Agradecer a Dios por cada bendición que hay en su vida, compensar a los demás el apoyo que le ofrecen, y no olvide pronunciar la palabra mágica siempre que reciba una mano amiga en lo que sea que esté haciendo “GRACIAS” es una sencilla palabra, que agrada mucho a los oídos de otros. (Gilbert, 2002), p. 83.



Pedir las cosas por favor, algo que podría ser muy desagradable a los oídos de cualquiera es el hecho de escuchar a alguien que espera que hagan algo por él, exigiéndolo, de manera descortés, logrando que la gente le presente apoyo con gusto es “POR FAVOR” una petición hecha de forma respetuosa, cordial y acompañada de estas palabras logran más que una exigencia o demanda inmediata.

Cultivar la paciencia: La paciencia es una virtud que podemos aprender a desarrollar, realmente a veces nos cuesta mucho entender que todas las personas actúan de la misma forma como nosotros, tienen otro entendimiento, diferente ritmo para hacer las cosas y en general funcionan totalmente diferente y esto requiere paciencia para que podamos lograr una relación basada en la comprensión y el buen trato. (González, 2003), p. 26.

Cultivar la tolerancia es una característica que va de la mano con la paciencia, tolerancia significa respetar a otros en su totalidad, sin importar que sea diferente a nosotros, si sus preferencias son opuestas o si no cuadran con lo que consideramos perfecto, nos permite aprender a convivir con todas las personas.

Predicar con el ejemplo: La mejor forma de enseñarle a otra persona como tratar bien a otros es siendo usted el ejemplo de ello, seguir los principios del buen trato de manera que otros tengan ese modelo a seguir facilitando que otros deseen seguir su modelo. (Vallejo, 1982), p. 73.

Poner en el lugar de los demás cultivando la empatía, es algo importante para mejorar en las relaciones interpersonales y mejorar en cualquier campo de nuestra vida. Cuando aprendemos a ponernos en los zapatos de los demás, podemos comprender la situación que están viviendo y lograr pensar en cosas que podrían ayudarles a mejorar su situación. No se trata de justificar sus decisiones y sus errores, solamente adentrarnos en lo que esa otra persona piensa, siente y la forma en la que ve su mundo de manera que podamos entender porque su reacción.

## **Técnicas**

Hablar de manera clara y sencilla.

Ver a los ojos de la otra persona y demostrarle que se quiere la comunicación con ella.

Conciliar lo que expresamos con nuestros gestos, con lo que decimos con palabras.

Escuchar con todos nuestros sentidos.

No juzgar ni afectar la comunicación de otros, mediante la burla o la ridiculización.

No tratar de demostrar lo que no se es o no se sabe.

### **Puntos Importantes**

Tenga un buen concepto de sí mismo.

Recuerde siempre que usted es tan importante como los demás.

Sea educado.

Considere los puntos de vista de los demás y educada, pero firmemente, exponga su opinión.

Afirme tranquilamente los pasos que está dispuesto a seguir y asegúrese de cumplirlos.

Si se le ve aceptar situaciones cortésmente tras una discusión, la gente le respetará más.

**AGENDA DE DINÁMICAS Y JUEGOS  
PARA FORTALECER LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES  
Y MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL**



**Autor: Edison Patricio Moyolema Machuca**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención  
del Título de Psicóloga Industrial**

**TEMA:**

---

**DINÁMICAS Y JUEGOS PARA FORTALECER LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES Y MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL GIDSA DEL CANTÓN AMBATO,  
PROVINCIA DE TUNGURAHUA.**

---

**Autor:** Edison Patricio Moyolema Machuca

**Tutora:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

# MISIÓN



Ser uno de los mejores gobiernos autónomos descentralizados del país, participativo, ejemplo de trabajo, eficiencia y eficacia, promotor del desarrollo integral de la comunidad ambateña, pionero en la institucionalización de principios y valores, y generador de oportunidades para elevar la competitividad, fortalecer la identidad de su gente y preservar un ambiente sano.

# VISIÓN



Mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón Ambato, actuando como ente planificador, regulador, facilitador y ejecutor de servicios municipales que satisfagan a la comunidad, con el valioso aporte de su recurso humano comprometido y la participación de todos los actores sociales.

# VALORES



- Honestidad.
- Responsabilidad social.
- Justicia y equidad.
- Respeto.
- Protección al medio ambiente.
- Creatividad.
- Coordinación y comunicación efectivas.
- Desarrollo humano.
- Efectividad, eficiencia y eficacia.
- Trabajo en equipo.
- Sustentabilidad y sostenibilidad.
- Participación comunitaria.
- Compromiso.

## **Principios básicos para el desarrollo de relaciones interpersonales**



**En los principios básicos para el desarrollo de relaciones interpersonales adecuadas en el trabajo, cada relación tiene sus particularidades; pero algunos de los principios generales que rigen a todas ellas son:**



## **Técnicas**

Principios básicos para el desarrollo de relaciones interpersonales adecuadas en el trabajo, cada relación tiene sus particularidades; pero algunos de los principios generales que rigen a todas ellas son:

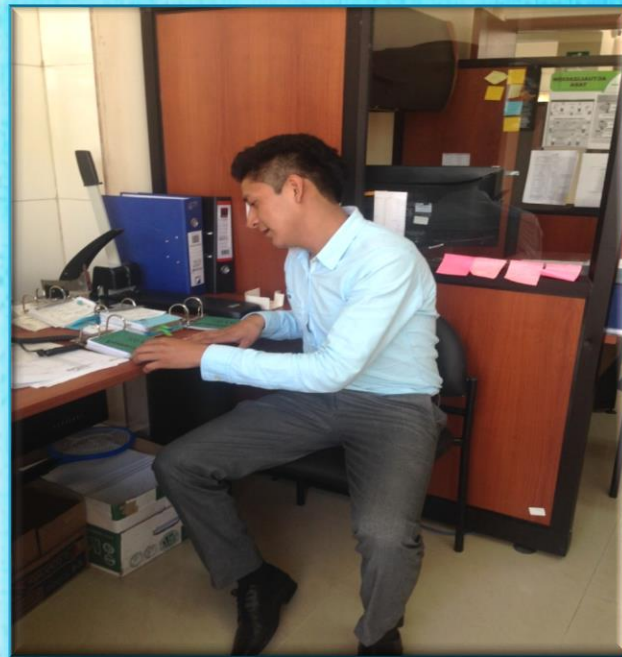
Vea a cada persona como un ser único: Si nos tomamos el tiempo y la energía necesaria para conocer a una persona realmente, descubriremos que es diferente al resto fortaleciendo las relaciones humanas. Todos tenemos diferentes historias y visiones especiales del mundo. (Morris & Maisto, 2011), p. 16.

Sea genuino cuando desarrolla una relación, comuníquese con sinceridad; de esta manera, la otra persona descubrirá sus motivaciones más rápidamente, fomentando la comunicación estableciendo lapsos de compañerismo.

Acepte a los demás tal cual son: No trate de cambiarlos, por el contrario, trabaje sobre usted mismo. Una vez que sus actitudes y acciones hacia el otro empiezan a cambiar, las respuestas del otro hacia usted también serán diferentes, cuando existe una relación cercana con alguien en la que se comparte mucho tiempo. (Vallejo, 1982), p. 44.

Algunos aspectos a tener en cuenta en estos casos, si empezamos a notar que hay demandas de uno u otro lado, malas contestaciones, búsqueda de errores o culpables, es allí cuando se debe discutir abiertamente qué está pasando. Recuerde que una relación está desarrollada por dos partes interesadas, por lo tanto, a la hora de una reparación, también es necesario que ambas partes intervengan, entonces, no pretenda que sea el otro el que haga todos los cambios. Debe aceptar la responsabilidad que le toca en una relación.

**Juegos para fortalecer  
las relaciones interpersonales  
y mejorar el  
clima organizacional**



## Juego N. 1. Encontrando valores

**Nombre:** Encontrando valores.

**Objetivo:** Estimular a través del juego cooperativo el trabajo en equipo, la solidaridad y el compañerismo mediante un rally a pie con tareas relacionadas con los rasgos positivos del valor solidaridad.

**Contenido:** Permitir el trabajo en equipo, el compañerismo, la unión. Las tareas en cada estación están relacionadas con el valor solidaridad.

**Medios:** Sobre con instrucciones, lápiz, hoja control final, material para cada estación (Balón grande, rompecabezas, papel bond grande, jarra, limones, azúcar, vasos plásticos, pintura de varios colores, envase con agua, toalla, pinceles).

**Procedimientos organizativos:** frontal en fila.

**Reglas:** Se organizan en equipos mixtos de 8 integrantes a cada equipo se le coloca un nombre relacionado con rasgos del valor solidaridad.

Se le entrega un sobre con instrucciones y el equipo debe seguir en un recorrido por una ruta determinada cumpliendo con determinadas tareas, las mismas orientan a educar el valor solidaridad.

**Tiempo:** 90 minutos

**Espacio:** Calle Santa Eduvigis.

Aspectos a controlar: Cada equipo siempre avance con sus ocho integrantes por cada estación y cumpla la tarea respetando la opinión del compañero. Integración de los participantes dentro del equipo, fomentar el trabajo en equipo dentro del grupo.

## Juego N.2. Olimpiadas de valores

**Objetivo:** Fomentar a través de juegos cooperativos el trabajo en equipo, cooperativismo, sentido de solidaridad.

**Contenido:** lograr la participación de todo el grupo, estimular el cooperativismo y solidaridad.

**Medios:** Un silbato, reloj, planillas, marcadores, cinta adhesiva, 08 cajas de cartón, 02 pelotas, 32 pitillos, cuerda, palos redondos, medallas para todos los participantes.

**Procedimientos organizativos:** Frontal en fila.

**Reglas:** Se realizan varias pruebas relacionadas con juegos cooperativos a través de un circuito otorgando medallas a los participantes en cada actividad, se deben conformar grupos mixtos de ocho participantes.

**Tiempo:** 90 minutos.

**Espacio:** Terreno amplio.

Aspectos a controlar: Ayuda al compañero, espíritu de unión para realizar la tarea. La alegría y entusiasmo en cada actividad.

### **Juego N. 3. Escultura solidaria.**

**Objetivo:** Mediante el juego cooperativo estimular el trabajo en equipo, amor por el medio ambiente, la solidaridad y la acción social.

**Contenido:** Que los participantes construyan una escultura con el material recolectado, estimular el trabajo en equipo, respeto por el otro, amor por el medio ambiente.

**Medios:** 12 bolsas de basura grandes. Carteles con indicaciones. Caramelos para todos los participantes.

**Procedimientos organizativos:** En equipos y dispersos.

**Reglas:** Construir una escultura ecológica utilizando material de desecho recolectado en un área determinada de la calle Santa Eduvigis, al caminar por la calle se debe seguir las indicaciones colocadas en carteles: bailar, moverse como cangrejos, caminar como gemelos, saltar en una pierna, avanzar unidos de las manos. Al finalizar se realiza recorrido y cada equipo expone su escultura.

**Tiempo:** 90 minutos.

**Espacio:** Toda la calle Santa Eduvigis.

Aspectos a controlar: Asignar área para la recolección de desechos, construir la obra (escultura) solo con material recolectado.

La unión de los integrantes para realizar la labor.

El sentido social que debe prevalecer en el grupo.

#### **Juego N. 4. El capitán solidario y el tesoro de valores**

**Objetivo:** Mediante el juego cooperativo estimular el trabajo en equipo, la solidaridad y la equidad.

**Contenido:** Que todos logren participar, trabajo en equipo, orden en el juego, el compañerismo entre los integrantes del grupo.

**Medios:** Un silbato, 02 mapas del tesoro uno por cada equipo, 02 cofres con el tesoro con suficiente golosinas para los participantes del equipo.

**Procedimientos organizativos:** En equipos y dispersos.

**Reglas:** Se forman dos grupos mixtos con igual número de participantes, a cada grupo se le entrega un mapa con el recorrido hasta el tesoro.

Durante el trayecto se ubican puntos de referencias con claves relacionadas con rasgos del valor solidaridad, al encontrar el tesoro serán los adolescentes integrantes del equipo lo que establecerán el criterio para distribuir el tesoro.

**Tiempo:** 90 Minutos.

**Espacio:** Toda la calle Santa Eduvigis.

Aspectos a controlar: que todos participen, posibilitar el trabajo en equipo, estimular la solidaridad, el liderazgo participativo, la fraternidad.

Cumplir con las actividades solicitadas en los distintos puntos de control.

## Juego N. 5. La suma de los sentidos

**Nombre:** La suma de los sentidos.

**Objetivo:** A través del juego recreativo y utilizando los sentidos estimular la solidaridad y el compañerismo.

**Contenido:** Mediante la utilización de los sentidos: vista, olfato, tacto, oído, lograr la participación general de los adolescentes, motivando el trabajo en equipo.

**Medios:** Un silbato, reloj, 04 mesas, 10 elementos de sabores, 20 objetos, 10 objetos para emitir sonidos, 16 vendas para los ojos, 10 cajas de zapatos, 10 objetos con distintas texturas.

**Procedimientos organizativos:** Frontal en fila.

**Reglas:** Se organizan 0 grupos que deberán pasar por las estaciones de los sentidos y tomar nota de los elementos presente tomando en cuenta la opinión y el consenso de cada integrante del grupo. Se escriben los datos en consenso y solo al finalizar cada integrante su participación en la estación.

**Tiempo:** 90 Minutos.

**Espacio:** Un terreno grande de la calle.

**Aspectos a controlar:** Trabajo en equipo, toma de decisiones, escuchar la opinión del compañero. Entusiasmo y alegría de los participantes.

**Dinámicas para fortalecer  
las relaciones interpersonales  
y mejorar el  
clima organizacional**





## Dinámica N.1. Temores y Motivaciones

**Objetivo:** Discutir en grupo las motivaciones, expectativas y temores con el fin de entablar una relación más cercana entre los participantes y con el moderador desde el inicio del taller. Además permite adecuar el programa incluyendo las expectativas mencionadas para responder, en la medida de lo posible, a dichos intereses y necesidades.

**Qué intenta trabajar:** Habilidades sociales.

**Materiales:** cartulinas y plumones.

**Tiempo:** libre.

**Desarrollo:** el moderador comienza la sesión señalando que todas las personas tenemos distintas motivaciones, expectativas y temores acerca del taller, curso, o temática que estemos por comenzar a trabajar. Los miembros del taller se organizan en grupo para que discutan cuáles son sus motivaciones, expectativas y temores.

Después de la discusión, cada grupo dibuja una motivación, una expectativa y un temor (la más representativa de la discusión que se realizó previamente)

Luego, se realiza una plenaria donde cada grupo expone lo que han dibujado. Se encontrará que muchos grupos coinciden y se logrará una dinámica más compartida.

De esta manera, el moderador va conociendo mejor los sentimientos y las dudas de los integrantes del taller.

## Dinámica N. 2. El regalo de la alegría

**Objetivo:** promover un clima de confianza, valoración de las personas y estímulo positivo en el grupo.

**Materiales:** papeles y lapiceros.

**Desarrollo:** el facilitador entrega papeles a cada uno de los participantes y señala que cada uno escriba un mensaje positivo y motivador del trabajo en grupo. Si se desea cada uno firma la nota.

Luego, todas las notas se colocan en una caja y se reparten aleatoriamente a cada uno para que a nadie le toque la misma nota que escribió. El moderador escoge a algunas personas para que lean la nota que recibieron y describa si le gustó o no.

## Dinámica N. 3. Reunión no verbal

**Objetivo:** incentivar el uso de las formas distintas de comunicación no verbal. Estimular la transformación de sentimientos en actos.

**Desarrollo:** El facilitador debe señalar la importancia de la comunicación no verbal con el fin de facilitar la expresión de sentimientos, desarrollar y entender nuevas habilidades de comunicación.

Para comenzar la dinámica los miembros del taller se forman en parejas y tienen que presentarse así mismo, pero sin hablar. Se van rotando las parejas.

Luego de esta dinámica se habla de cómo se sintieron y que podrían rescatar sobre la importancia de entender la comunicación no verbal para poder entender los sentimientos de las personas.

#### **Dinámica N. 4. Este es mí migo**

Se trata de que cada participante presente al compañero al resto del grupo, convirtiendo la presentación, de una cosa "mía" en una cosa nuestra.

**Síntesis de la dinámica:** Se trata de una dinámica para introducir nuevas habilidades en el manejo de sus relaciones sociales.

**Para qué situaciones:** Cuando las habilidades sociales de los miembros del grupo son deficitarias y generan conflictos internos o externos.

**Objetivos:** Integración de todos los participantes al grupo.

**Materiales:** no requiere materiales.

**Tiempo:** 90 minutos

**Desarrollo:** Los participantes se sientan en círculo con las manos unidas. Uno comienza presentando al compañero de la izquierda con la fórmula "este es mi amigo X", cuando dice el nombre alza la mano de su amigo al aire; se continúa el juego hasta que todos hayan sido presentados.

**Evaluación:** Hay que procurar el conseguir que todos los participantes se sientan integrados y aceptados dentro del grupo. Es importante que todos los compañeros sepan su nombre (reacción ante la progresiva numerificación).

**Aspectos a tener en cuenta:** Utilizar un espacio amplio que permita diferenciar una zona para "interpretar" otra para dialogar en grupo. Cuidar que las situaciones no estén demasiado "calientes", recientes.

## Dinámica N. 5. El círculo

**Síntesis de la dinámica:** Es una dinámica sencilla y corta para favorecer la confianza y el contacto mutuo dentro del grupo.

**Para qué situaciones:** Situaciones en las que al grupo le cueste relacionarse mediante el contacto o no tengan confianza entre ellos.

**Qué intenta trabajar:** La confianza a través del contacto físico

**Desarrollo:** Según sea el número de componentes de nuestro grupo formaremos subgrupos de en torno a 5 personas. Los miembros de cada subgrupo formarán un círculo a excepción de uno, que quedará en el interior de ese círculo. Las personas que forman el círculo deberán estar muy pegadas entre sí de manera que no quede ningún espacio entre ellas. De esta manera la persona que está dentro del círculo se balanceará hacia los lados, adelante o detrás siendo sus compañeros los que deban evitar que se caiga y además impulsen de nuevo. Después de un par de minutos de suaves zarandeos cambiará el turno a otro compañero y así hasta que todos los miembros del grupo hayan sido zarandeados. Al finalizar la dinámica compartir en grupo verbalmente las sensaciones vividas.

**Tiempo:** 15 minutos.

**Materiales:** Ninguno.

### Aspectos a tener en cuenta

Si estamos trabajando con un grupo en el que la confianza a ponernos en manos de los demás es nula, precederlo con alguna otra dinámica.

## Bibliografía

- Constitución*. (2008). Ecuador.
- Código de trabajo*. (2012). Ecuador.
- Alcántar, V. M., Maldonado, S., & Arcos, J. (2012). Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad . *Revista Internacional de Administración y Finanzas*.
- Alcántara, J. (2008). *Como Educar la Autoestima*. España, España: Ceac.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional: como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica, S.A.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Argentina : Granica, S.A.
- Altamirano, F. (1992). *Proyectos de Investigación*. Mexico: Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Antunes, C. (2012). *Juegos para estimular las Inteligencias Múltiples* . Bogotá: Narcea S.A.
- Bauman, Z. (2007). La Sociedad Sitiada. *Fondo de Cultura Económica* .
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* . México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Clima Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* . México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Colquit, J., Scott, B., & LePine, J. (2007). Trust, Trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*.
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral. *Revista Universum*.
- Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas* (Tercera ed.). México: Thomson.

- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Fernández, P., & Ramos, N. (2004). *Desarrolla Tu Inteligencia Emocional*. España, Mallorca Barcelona.: Kairos.
- Fincowsky, F., & krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Germania, S. C. (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*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2013). *Las Organizaciones* (Décima ed.). Santiago-Chile: McGraw-Hill.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2009). *Organizaciones Comportamiento, Estructura y Procesos*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Gilbert, D. (2002). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje*. México: Trillas.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairos.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO*. Barcelona: Kairós, S.A.
- Gonzàles. (2003). *Teoria de la Educaciòn*. Colombia: Trillas.
- Hinojosa, C. (2010). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. *Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas* .
- Jaramillo, M. E. (2013). *Inteligencia Emocional*. Quito, Pichincha , Ecuador: Serie Educación y Desarrollo.
- John, W., & Hollenbeck, J. (2004). *Comportamiento Organizativo*. España: Thomson.
- Judge, S. R. (2010). *Introducción al comportamiento organizacional*. Madrid: Pearson Educación.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: M.D. Dunnette.

- Luthans, F. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México, México: McGraw-Hill.
- Martin, S. (2003). *La Educación*. Buenos Aires: Trillas S.A.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Morris, C., & Maisto, A. (2011). *Introducción a la Psicología* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Novales.Y.M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Cielo*.
- Pàez, F. (2012). *Tècnicas de la Educación*. Mèxico: Trillas S.A.
- Patricio Sandoval, M. E. (2012). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cayambe*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Pazmiño Zapata, M. C. (2012). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del centro ocupacional particular Ilvem Sede Ambato*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Peña, M., Días, M., & Carrillo, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal- Mecánica. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*.
- Pérsico, L. (2012). *Guía de la inteligencia emocional*. Madrid: LIBSA.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Santos, A. C. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Valencia, J. R. (2007). *Administración Moderna de Personal*. México: Cengage Learning.
- Vallejo. (1982). *Relaciones Humanas*. México.
- Valles. (2015). *El clima laboral y la influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa pública TAME, Quito*. Quito.

Yáñez, R. (2009). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios. *Estudios Pedagógicos*.





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

**Artículo Científico**

**TEMA:**

---

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL**

---

**Autor:** Edison Patricio Moyolema Machuca

**Tutora:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

## ARTÍCULO ACADÉMICO

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

### “Las Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral”

**Edisson Patricio Moyolema Machuca  
Mónica Narciza López Pazmiño**

**edidi\_lov20@hotmail.es  
Octubre 2015 – Febrero 2016**

#### RESUMEN

Las relaciones interpersonales y el clima organizacional, aportando en el desempeño laboral, fortaleciendo la comunicación, trabajo en equipo, la resolución de problemas, adaptación, disminuyendo el ausentismo laboral, los riesgos psicosociales como el estrés, sobre carga mental, promoviendo el pensamiento crítico, trabajo cooperativo, la auto reflexión, estimulando al talento humano, sus capacidades cognitiva, la responsabilidad, conllevando a la transformación social, elevando la capacidad de entender y comprender, reconociendo las emociones, apoyando en la integración, provocando el equilibrio dinámico, alcanzando los objetivos, estrategias, misión, visión en un ambiente adecuado, sobresaliendo el liderazgo, el desarrollo, preparación, capacidad; buscando innovaciones continuas mediante la capacitación, adaptación, nuevas tecnologías y métodos de trabajo relacionando con cambios constantes y mejoras internas, estimulando una cultura organizacional innovadora basada en ideas nuevas, creatividad e innovación utilizándose en el desarrollo del trabajo como metodología la investigación bibliográfica documental, al utilizar enciclopedias y libros virtuales; sobresale la modalidad de campo, el investigador acude al lugar de los acontecimientos, poniéndose en contacto con la realidad a estudiar; en los niveles descriptivo y explicativo, considerándose las variables de estudio para alcanzar una alternativa de solución al problema; siendo los beneficiarios una totalidad de 90 personas, elaborando una agenda de estrategias que establece un vínculo entre la organización y sus integrantes de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua; resaltando el diseño de un artículo científico que contiene; resumen, introducción, metodología, análisis y discusión de resultados, conclusiones y bibliografía.

**Descriptores:** administración de recursos, clima organizacional, comunicación, comportamiento organizacional, cultura, inteligencia emocional, liderazgo, motivación, productividad, relaciones interpersonales.

## ACADEMIC ARTICLE

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

### “Interpersonal Relations Job Satisfaction”

**Edisson Patricio Moyolema Machuca  
Mónica Narciza López Pazmiño**

**edidi lov20@hotmail.es**

**Octubre 2015 – Febrero 2016**

#### ABSTRACT

Interpersonal relations and organizational climate, providing job performance, strengthen communication, teamwork, problem solving, adaptation, reducing absenteeism, psychosocial risks such as stress, mental burden, promoting critical thinking, cooperative work, self-reflection, stimulating human talent, their cognitive abilities, responsibility, leading to social transformation, bringing the ability to understand and comprehend, recognizing emotions, supporting integration, resulting in dynamic equilibrium, reaching goals, strategies, mission, vision in a suitable environment, projecting leadership, development, preparation, capacity; seeking continuous innovation through training, adaptation, new technologies and working methods relating to constant changes and internal improvements, stimulating an innovative organizational culture based on new ideas, creativity and innovation used in the development of work and methodology literature research documentaries, use virtual encyclopedias and books; mode field stands, the researcher arrived at the scene of events, by contacting reality to study; in the descriptive and explanatory levels, considering the variables of study to achieve an alternative solution to the problem; beneficiaries being a totality of 90 people, developing an agenda of strategies that establishes a link between the organization and its members of the Public Enterprise Municipal GIDSA Cantón Ambato, Tungurahua province; highlighting the design of a scientific article contained therein; abstract, introduction, methodology, analysis and discussion of results, conclusions and bibliography.

**Descriptors:** resource management, organizational climate, communication, organizational behavior, culture, emotional intelligence, leadership, motivation, productivity, interpersonal relationships.

## **INTRODUCCIÓN**

Actualmente, las empresas buscan mejorar los ingresos económicos incrementando su productividad, sobresaliendo la importancia del estudio de “Las Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral”, generando mayores actividades; cumpliendo un definido número de funciones, actividades y tareas, logrando el objetivo deseado, lamentablemente los empleados están expuestos a diversos factores de las relaciones interpersonales repercutiendo en la comunicación, ocasionando desmotivación, dificultad en el cumplimiento de funciones, causando un deterioro temporal o permanente en los empleados, impidiendo el logro de metas y objetivos organizacionales.

Las condiciones internas presentes en el lugar de trabajo juegan un papel importante en el ser humano; reflejándose en el bienestar físico, psicológico y emocional aportando en el cumplimiento de las funciones encomendadas; la interacción de los empleados, en la toma de decisiones, las condiciones ambientales, influyendo en la salud, coartando el desempeño individual y la productividad empresarial, desfavoreciendo en la imagen institucional.

En la organización los gerentes supervisan el desempeño individual de los trabajadores; desafortunadamente el desconocimiento de riesgos psicosociales genera desinterés por mejorar las condiciones laborales, vulnerando el bienestar del empleado, desfavoreciendo en la comunicación, creando inadecuadas relaciones personales, generando estrés, ansiedad, depresión, conllevando al incumplimiento de objetivos planteados.

La investigación toma como referentes en el análisis de: Gil-Monte, (2009); Meliá, (2013); Arenas, (2013); Romero, (2012); Palaci, (2011); Robbins, (2013); Fernández, (2012); Bossa, (2007); Levi, (1998); Bohórquez, (2004); Alles, (2010); Grados, (2011), enfatizando en trabajos científicos realizados por: Gil-

Monte, (2015); Gómez, Hernández, Méndez, (2014); Palomo, Carrasco, Bastías, Méndez, Jiménez, (2015); Pedraza, Amaya, Conde, (2010).

La satisfacción laboral es desfavorecida cuando el deterioro de las relaciones interpersonales se relacionan con intereses individuales, facilitando la desconfianza social en el contexto organizacional, disminuyendo el interés colectivo, generando egoísmo, temor, influyendo en la experiencia laboral en la confiabilidad en la motivación y en el liderazgo. (Bauman, 2007), p. 193.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en el clima Organizacional de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

### **Objetivos específicos**

Identificar las relaciones interpersonales en la Empresa Pública Municipal GIDSA cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Diagnosticar los factores que afectan el clima organizacional de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Proponer una alternativa de solución en los colaboradores que ayude a mejorar las relaciones interpersonales de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

### **Las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral**

Las relaciones interpersonales son consideradas naturales para el ser humano promoviendo una adecuada autoestima conllevando a la solución de conflictos

laborales y riesgos psicosociales, favoreciendo a la participación activa, motivación, trabajo en equipo mejorando los conocimientos, participación activa, valores empresariales incrementando la estabilidad social y las actitudes afectivas en el trabajo.

Las relaciones interpersonales determinan la confianza interpersonal facilitando las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo señalado la confiabilidad y correspondería a la evaluación de los atributos personales en quien se va confiar favoreciendo la percepción de confiabilidad, la competencia, benevolencia e integridad. (Luthans, 2010), p. 194.

Las relaciones interpersonales en el contexto actual se puede relacionar a que priman intereses individualistas y una alta desconfianza emocional conllevando a una a una disminución de la cohesión social y del interés colectivo, prefijando grupos de trabajo afectando que construyan y mantengan relaciones interpersonales de confianza y se experimenta altos niveles de satisfacción laboral.

### **Las Relaciones Interpersonales en la Autoestima**

La autoestima es el sentirse capaz de dominar algo del ambiente, saberse competente e independiente, considerando que las metas a las que aspira el sujeto son importantes para su autoestima desarrollando una autoevaluación positiva, alcanzando que las expectativas de logro influyan sobre el nivel de autoestima. (Alcántara, 2008), p. 330.

La autoestima incide en las esferas psicoemocionales del individuo a través de su vida debido que implica la forma como cada persona percibe y si valora así misma, limitando su comportamiento a nivel individual, familiar, social conllevando que un bajo o alto nivel de autoestima afecta su relación con otros individuos exteriorizando en la dimensión social.

Satisfacer la necesidad humana universal de tener relaciones sociales significativas las personas tiene una importante experiencia emocional positiva de satisfacción, implementando cambios importantes en gestión, cambios que fomentan un liderazgo más participativo, el empoderamiento en el trabajo y el trabajo en equipo. (Yáñez, 2009), p. 196.

La autoestima y las relaciones interpersonales son dos factores que se relacionan, de manera que el individuo fracasara en sus relaciones si no puede tener buenas relaciones consigo mismo, mucho menos podrá aceptar, respetar y conocer a los demás, mientras que una adecuada autoestima conlleva a la solución de conflictos desarrollando una personalidad sana en la que el individuo se sienta satisfecho consigo mismo y son sus relaciones interpersonales.

### **El Ambiente de Trabajo en el Desempeño Empresarial**

El ambiente de trabajo en las instituciones Públicas ha cobrado enorme relevancia, por el impacto positivo en la productividad que se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, estipulado su conocimiento orientando los procesos que determinan los comportamientos organizacionales.

La satisfacción laborales un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento, relacionándose con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y, en consecuencia afectan su desempeño. (Peña, Días, & Carrillo, 2013), p. 34.

La satisfacción laboral tiene una gran relevancia en el comportamiento del personal permitiendo potenciar aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación mediante comunicaciones internas, relaciones interpersonales, toma de decisiones, adaptación al cambio, compromiso relacionando de manera directa con la satisfacción que sienten los empleados, en su ámbito laboral, fortaleciendo procesos de comunicación, alcanzando la innovación, favoreciendo en el desempeño laboral.

La sanación laboral es un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo, y que puede ser inducida por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente. (Cuadra & Veloso, 2007), p. 183.

## **Motivación y Comportamiento en el Cumplimiento de Funciones**

En las empresas es importante mantener buenas condiciones de trabajo estipulando su motivación y comportamiento alcanzado una productividad positiva mediante un ambiente de trabajo agradable logrando el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida.

El interés por el ambiente de trabajo ha cobrado enorme relevancia, por el impacto positivo en la productividad que se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, pues su conocimiento orienta los procesos que determinan los comportamientos organizacionales. (Alcántar, Maldonado, & Arcos, 2012), p. 331.

La satisfacción laboral esta correlacionado con los trabajadores debido que estable una relación directa con la organización y el comportamiento de los trabajadores conllevando a una productividad positiva o negativa favoreciendo al bienestar organizacional.

La satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de comportamiento y productividad que esta tenga contribuyendo con el bienestar de las personas con su trabajo. (Hinojosa, 2010), p. 8.

La satisfacción laboral conforma componentes como las relaciones interpersonales, comunicaciones internas, reconocimiento, toma de decisiones, compromiso y adaptación al cambio que se relacionan de manera directa con la satisfacción que sienten los empleados con el trabajo en su ambiente laboral.

## **Satisfacción Laboral en el Sistema Organizacional**

Los trabajadores muestran una reacción con el lugar de trabajo sea positiva o negativa conllevando al cumplimiento con sus valores laborales manteniendo un compromiso con la organización aportando en la planificación y eficacia



sobresaliendo la toma de decisiones, motivación, trabajo en equipo, logrando la resolución de conflictos laborales alcanzando la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral como un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traduce en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, tales como la productividad, satisfacción, rotación, explica como un conjunto de opiniones, sentimientos y comportamientos que definen una organización, resaltando que la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva al puesto que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo, otras reacciones afectivas implicadas en el puesto de trabajo con el compromiso organizacional y la implicación en el puesto que son diferentes de la satisfacción. (Locke, 1976), p. 9.

La satisfacción laboral favorece al cumplimiento de la misión, visión, propósito y objetivos fortaleciendo la participación activa fomentando una actitud social, alcanzando el compromiso ético aportando a la comprensión verbal, la toma de decisiones, logrando la autorrealización contribuyendo a la evaluación del desempeño, consolidando las condiciones de trabajo contribuyendo a la retroalimentación y procesos de atribución fortaleciendo la productividad, principios cooperativos y el bienestar empresarial.

Componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal, es un facilitador de las relaciones y las actitudes afectivas en el trabajo, en gran medida determinada por la confiabilidad y correspondería a la evaluación de los atributos personales en quien se va confiar. (Bauman, 2007), p. 36.

La confianza en las relaciones interpersonales posee una influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral favoreciendo relaciones interpersonales significativas con otros y si estas se satisfacen genera en las personas motivación intrínseca y satisfacción fortaleciendo el compromiso en el cumplimiento de metas y objetivos. *Las relaciones interpersonales en las organizaciones en un contexto de alta complejidad, cambio e incertidumbre es un alto desafío conllevando a la cohesión social y del interés colectivo. (Colquit, Scott, & LePine, 2007), p. 7.* Las relaciones interpersonales influyen en su propia actividad laboral, en sus relaciones con sus compañeros afectando al rendimiento laboral

dificultando en la personalidad proactiva, deteriorando la atmosfera laboral, dificultando la evaluación del desempeño, favoreciendo a la participación activa, motivación.

## **METODOLOGIA**

La indagación se justifica en su realización al estudiar las relaciones interpersonales el clima y la satisfacción en el ambiente laboral apoyando en la productividad, estableciendo compromisos organizacionales que conlleve a disminuir el ausentismo y rotación de personal, considerándose su transcendencia en el cumplimiento de funciones aplicándose en la metodología el enfoque cualitativo y cuantitativo; sobresaliendo las modalidades de campo, bibliográfica y documental; en sus niveles se relaciona el descriptivo y el explicativo.

Se trabajó con una muestra de noventa personas, cuarenta del personal administrativo y cincuenta del personal operativo, posteriormente en la operacionalización de la variable independiente de las relaciones interpersonales se detalla la comunicación, habilidades sociales, actitud social, teniendo como indicadores los valores, juicios de valor, interacción, empatía, autoestima.

Posteriormente en la operacionalización de la variable dependiente del clima organizacional se detalla el comportamiento, motivación, liderazgo, teniendo como indicadores la confianza en sí mismo, compromiso, reconocimiento, entusiasmo, participación activa.

Se aplica como técnica la encuesta cuestionario tomando como objeto de estudio al personal administrativo con una frecuencia de cuarenta personas con un porcentaje de cuarenta y cinco por ciento, el personal operativo con una frecuencia de cincuenta personas con un porcentaje de cincuenta y cinco por ciento dando un total en la frecuencia de noventa personas y un porcentaje de cien por ciento.

Posteriormente se procede a la elaboración del análisis e interpretación de datos; empleándose en la verificación de hipótesis, modelo lógico, modelo estadístico, modelo matemático trabajándose con un nivel de significación de cero punto cero cinco y un nivel de confiabilidad de uno punto noventa y cinco por ciento de confiabilidad obteniéndose en el cálculo de grados de libertad doce punto cincuenta y nueve y en el chí-cuadrado calculado

Posteriormente se realizó una prueba piloto aplicando a 2 trabajadores; para su validación se utilizó el Alfa de Cronbach, obteniendo resultados positivos para aplicar el instrumento presentado, direccionándose a trabajadores del personal administrativo y personal operativo de la Empresa Pública Municipal GIDSA, procediéndose a emplear la encuesta; el día veintiuno de diciembre del año dos mil quince a las a las 14 horas mediante el debido permiso del señor Gerente; obteniéndose una muestra constituida por noventa personas objeto de estudio, detallándose de la siguiente forma en el cuadro estadístico.

Población	Frecuencia			Porcentaje
	Personal Administrativo	Personal Operativo	Total	
Empresa Pública Municipal GIDSA	40	50	90	100%
Total				100%

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edisson Patricio

Posteriormente se realizó la operacionalización de las variables independiente y variable dependiente, cada una con sus categorías; utilizando como técnica la encuesta, usándose como instrumento el cuestionario, estructurado por 20 preguntas relacionadas a las variables; interrogantes que contienen de tres alternativas de respuesta; elaborándose dos formatos diferentes de encuestas utilizando un lenguaje formal para el personal administrativo y el personal operativo; la información fue procesada mediante la concentración de programas

estadísticos produciéndose datos relevantes sobre la problemática, obteniendo frecuencias y porcentajes que consecutivamente fueron analizados, procesados e interpretados.

Mediante los resultados de la investigación se concibió que las relaciones interpersonales limita el desarrollo integral, afectando en la aplicación de valores, dificultando la toma de decisiones incrementando conflictos laborales, acrecentando la rotación de personal, coartando la comunicación, restringiendo el pasamiento reflexivo, deteriorando en las aptitudes analíticas, disminuyendo en la motivación, en el desarrollo de la inteligencia emocional, aumentando conflictos entra la familia y el trabajo, perturbando al desempeño laboral y las relaciones laborales.

En la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis, el chi-cuadrado calculado de 23,44 es mayor al chi-cuadrado teórico de 12,59 aceptándose la hipótesis alternativa: Las relaciones interpersonales inciden en el clima organizacional de la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

Además, el inadecuado clima organizacional desfavorece la adquisición habilidades sociales, obstaculizando las relaciones laborales, impidiendo la cultura, gestión, estrategia y competencias; condicionando el bienestar de la organización, el trabajo en equipo y la solución de problemas, deteriorando el intercambio de ideas, experiencias y valores, desfavoreciendo las percepciones afligiendo en el cambio organizacional, delimitando la evaluación del desempeño, incrementando la inestabilidad emocional en la personalidad proactiva, acrecentando la rotación de puestos, deteriorando la atmosfera laboral.

## ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

	CATEGORÍAS			
	Siempre	A veces	Nunca	Total
<b>Pregunta N. 4:</b> ¿Considera usted que en la empresa las habilidades sociales favorecen en el trabajo en equipo, fomentando una actitud cooperativa, empatía, sinergia, comprensión e interacción favoreciendo en el desempeño laboral?	7	33	0	<b>40</b>
<b>Pregunta N. 10:</b> ¿En la empresa el trabajador fortalece el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo, alcanzando la participación activa en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?	0	36	4	<b>40</b>
<b>Pregunta N. 2:</b> ¿Mediante la comunicación usted mejora las relaciones humanas, confianza y seguridad en la expresión, aportando a la solución de problemas?	12	38	0	<b>50</b>
<b>Pregunta N. 9:</b> ¿En la empresa se fortalece la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia, fortaleciendo el entusiasmo, compromiso desarrollando el sentimiento de pertinencia, elevando las posibilidades del éxito personal profesional y laboral?	8	42	0	<b>50</b>
<b>TOTALES</b>	<b>27</b>	<b>149</b>	<b>4</b>	<b>180</b>

**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio



**Fuente:** Frecuencia observada. Presonal del área Administrativa y Operativa  
**Elaborado por:** Moyolema Machuca Edison Patricio

El 82% exterioriza que en la empresa las habilidades sociales benefician en el trabajo en equipo fomentando una actitud positiva, fortificando las relaciones interpersonales favoreciendo en la participación activa, motivación, alcanzando su compromiso y cumplimiento en actividades, fomentando el crecimiento de competencias exteriorizando los conocimientos, experiencias consiguiendo la unión, sinergia y la aplicación de valores empresariales vigorizando procesos de comunicación, toma de decisiones, logrando la innovación y el desempeño individual tonificando juicios de valor.

En la empresa el 90% de trabajadores fortalece el liderazgo, la motivación, comunicación logrando la empatía, sinergia, comprensión e interacción fortaleciendo el desarrollo de competencias, habilidades, aptitudes, prescribiendo políticas y prácticas de gestión humana consolidando la toma de decisiones, incrementando expectativas de desempeño alcanzando la autorrealización permitiendo el cumplimiento de normas de comportamiento logrando el liderazgo, la aplicación de valores, actitudes, la participación en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas.

Caracterizando las relaciones humanas el 76% fomenta la confianza y seguridad en la expresión, aportando en la solución de problemas, fortaleciendo la satisfacción mediante el reconocimiento del trabajo consolidando las condiciones de trabajo, contribuyendo a la retroalimentación y procesos de atribución, exteriorizando la participación activa ayudando en las capacidades, actitudes y características del ser humano contribuyendo al clima organizacional.

El 84 % fortalece la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia, alcanzando el entusiasmo, compromiso desarrollando el sentimiento de pertinencia, fortaleciendo en el desempeño eficaz beneficiando en el proceso participativo, en la toma de decisiones exteriorizando la capacidad de expresión aportando en la eficacia de liderazgo, estimulando el cambio e innovación mejorando las actitudes para relacionarse con los demás creando un ambiente de trabajo positivo.

Según los resultados representados en las gráficas anteriores, se puede deducir que las inadecuadas relaciones interpersonales desfavorecen en la autoestima afectando a la salud física y mental, disminuyendo el compromiso del trabajador con el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, repercutiendo negativamente en la competitividad, complicando las actitudes, satisfacción en el trabajo, disminuyendo el liderazgo transformacional, afectando en el intercambio de ideas, el desarrollo de las fortalezas y el crecimiento organizacional menospreciando la integridad personal, deteriorando la evaluación de la eficacia y la participación activa.

## **Discusión**

Se determinó que la insatisfacción laboral, perjudica en el clima organizacional dificultando en la solución de problemas mediante la cooperación y la toma de decisiones incrementando problemas de adaptación, deteriorando la innovación y creatividad, obstruyendo las posibilidades de éxito afectando en la eficacia,

eficiencia, en la calidad y productividad, obstaculizando el desarrollo integral y la escucha activa, acrecentando conflictos interpersonales, deteriorando la trasmisión de información, la participación de utilidades aumentando la rotación de personal y el ausentismo.

Las deficientes relaciones interpersonales limitan las posibilidades de integración entre directivos y compañeros, afectando en el éxito de la empresa conllevando a la insatisfacción laboral desfavoreciendo el desempeño laboral limitando la responsabilidad social, conmoviendo las necesidades de pertenencia y sociales afectando la participación de utilidades, incrementando la rotación de personal y el ausentismo.

La comunicación delimita las relaciones interpersonales incrementando rotación de personal, conmoviendo las relaciones laborales limitando el pensamiento reflexivo, afectando en las aptitudes analíticas, perjudicando en la motivación y en el desarrollo de la inteligencia emocional acrecentando conflictos entre la familia y el trabajo, condicionando la estabilidad y productividad manteniendo una actitud inadecuada, restringiendo habilidades y competencias perturbando la aplicación de valores deteriorando los principios cooperativos fortaleciendo el ausentismo.

El intercambio de ideas, experiencias y valores, desfavoreciendo la creatividad, dificultando en la personalidad proactiva, restringiendo la comprensión, deteriorando la atmosfera laboral afectando al desarrollo integral, innovación y desempeño individual, perjudicando la retroalimentación, cooperación y la rotación de puestos limitando la eficacia perturbando en la medición de desempeño demostrando un deficiente compromiso deslealtad, insatisfacción en el trabajo.



## CONCLUSIONES

- Se establece que las relaciones interpersonales en la Empresa Pública Municipal GIDSA limita el desarrollo integral disminuyendo su compromiso en el cumplimiento de metas y objetivos, afectando en la aplicación de valores dificultando en la toma de decisiones, el crecimiento organizacional, reglamentando la práctica de valores, acrecentando la rotación de personal deteriorando el bienestar y desarrollo organizacional.
- Se determina que entre los factores que afectan el clima organizacional sobresalen la insuficiente aplicación de valores, restringiendo la emisión de juicios de valor, generando desmotivación en el proceso enseñanza aprendizaje, dificultando en el cumplimiento de funciones, repercutiendo en la evaluación de desempeño, incrementando la inestabilidad emocional dificultando el cambio de ideas y la aplicación de valores empresariales.
- Se concluye que en la Empresa Pública Municipal GIDSA los trabajadores se sienten desmotivados en el cumplimiento de sus labores, perjudicando en la motivación, comunicación y compromiso coartando la solución de problemas mediante la cooperación y toma de decisiones deteriorando la calidad de vida laboral, condicionando el desarrollo de habilidades implantando relaciones laborales satisfactorias consolidando la empatía, eficacia y eficiencia además no existe un documento que contenga información científica.

## BIBLIOGRAFÍA

*Constitución*. (2008). Ecuador.

*Código de trabajo*. (2012). Ecuador.

Alcántar, V. M., Maldonado, S., & Arcos, J. (2012). Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad . *Revista Internacional de Administración y Finanzas*.

Alcántara, J. (2008). *Como Educar la Autoestima*. España, España: Ceac.

Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional: como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica, S.A.

Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Argentina : Granica, S.A.

Altamirano, F. (1992). *Proyectos de Investigación*. Mexico: Editorial Trillas, S.A. de C.V.

Antunes, C. (2012). *Juegos para estimular las Inteligencias Múltiples* . Bogotá: Narcea S.A.

Bauman, Z. (2007). La Sociedad Sitiada. *Fondo de Cultura Económica* .

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* . México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Clima Organizacional*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* . México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

Colquit, J., Scott, B., & LePine, J. (2007). Trust, Trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*.

Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral. *Revista Universum*.

Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas* (Tercera ed.). México: Thomson.

- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Fernández, P., & Ramos, N. (2004). *Desarrolla Tu Inteligencia Emocional*. España, Mallorca Barcelona.: Kairos.
- Fincowsky, F., & krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Germania, S. C. (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*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2013). *Las Organizaciones* (Décima ed.). Santiago-Chile: McGraw-Hill.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2009). *Organizaciones Comportamiento, Estructura y Procesos*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Gilbert, D. (2002). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje*. México: Trillas.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairos.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO*. Barcelona: Kairós, S.A.
- Gonzàles. (2003). *Teoría de la Educación*. Colombia: Trillas.
- Hinojosa, C. (2010). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. *Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas* .
- Jaramillo, M. E. (2013). *Inteligencia Emocional*. Quito, Pichincha , Ecuador: Serie Educación y Desarrollo.
- John, W., & Hollenbeck, J. (2004). *Comportamiento Organizativo*. España: Thomson.
- Judge, S. R. (2010). *Introducción al comportamiento organizacional*. Madrid: Pearson Educación.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: M.D. Dunnette.

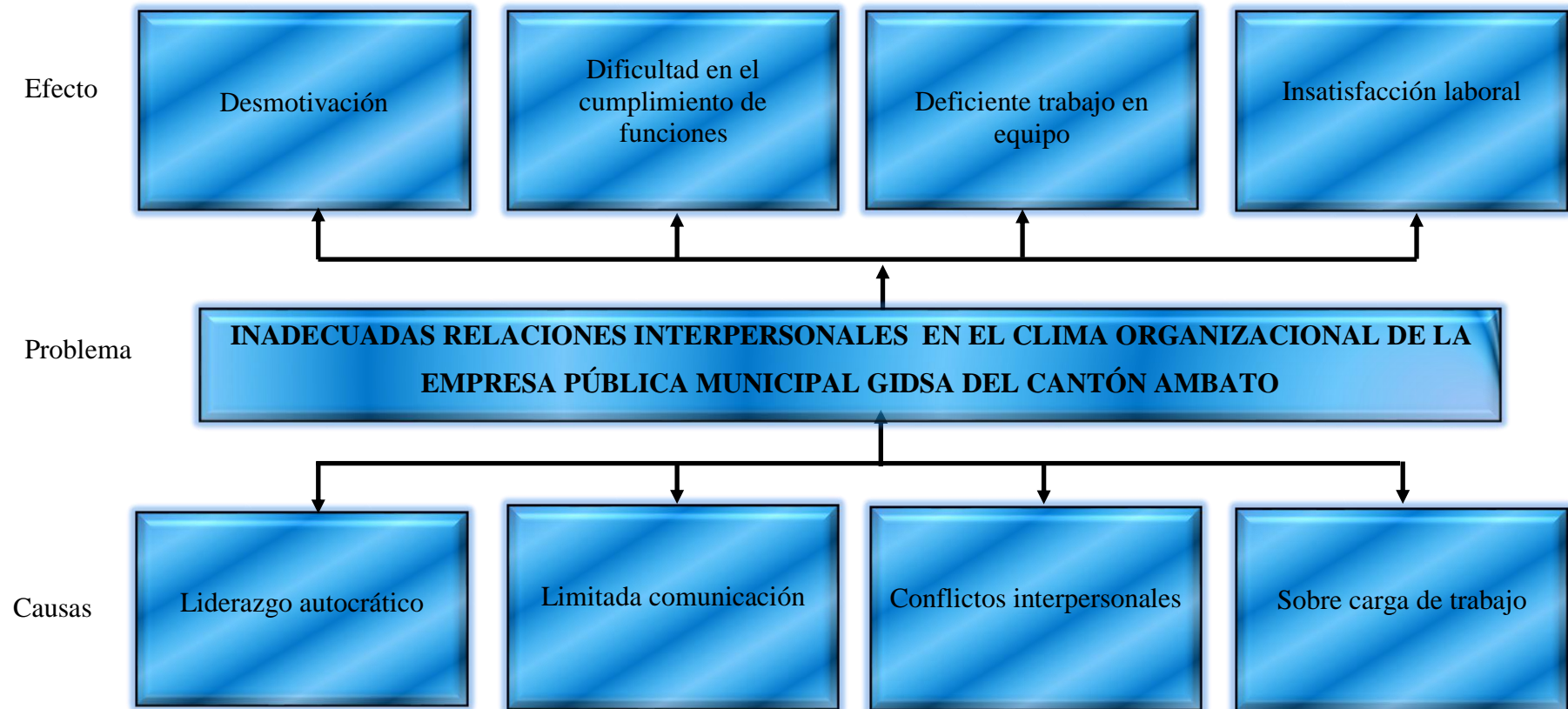
- Luthans, F. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México, México: McGraw-Hill.
- Martin, S. (2003). *La Educación*. Buenos Aires: Trillas S.A.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Morris, C., & Maisto, A. (2011). *Introducción a la Psicología* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Novalés, Y.M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Cielo*.
- Pàez, F. (2012). *Tècniques de la Educaciòn*. Mèxico: Trillas S.A.
- Patricio Sandoval, M. E. (2012). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cayambe*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Pazmiño Zapata, M. C. (2012). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del centro ocupacional particular Ilvem Sede Ambato*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Peña, M., Días, M., & Carrillo, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal- Mecánica. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*.
- Pérsico, L. (2012). *Guía de la inteligencia emocional*. Madrid: LIBSA.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Santos, A. C. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Valencia, J. R. (2007). *Administración Moderna de Personal*. México: Cengage Learning.
- Vallejo. (1982). *Relaciones Humanas*. México.
- Valles. (2015). *El clima laboral y la influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa pública TAME, Quito*. Quito.

Yáñez, R. (2009). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios. *Estudios Pedagógicos*.

# ANEXOS

### Anexo 1. Árbol del Problema

Gráfico N. 1.1. Árbol del problema



Elaborado por: Moyolema Machuca Edison Patricio

## 2.4. Categorías Fundamentales

Gráfico N.2.1. Categorías Fundamentales

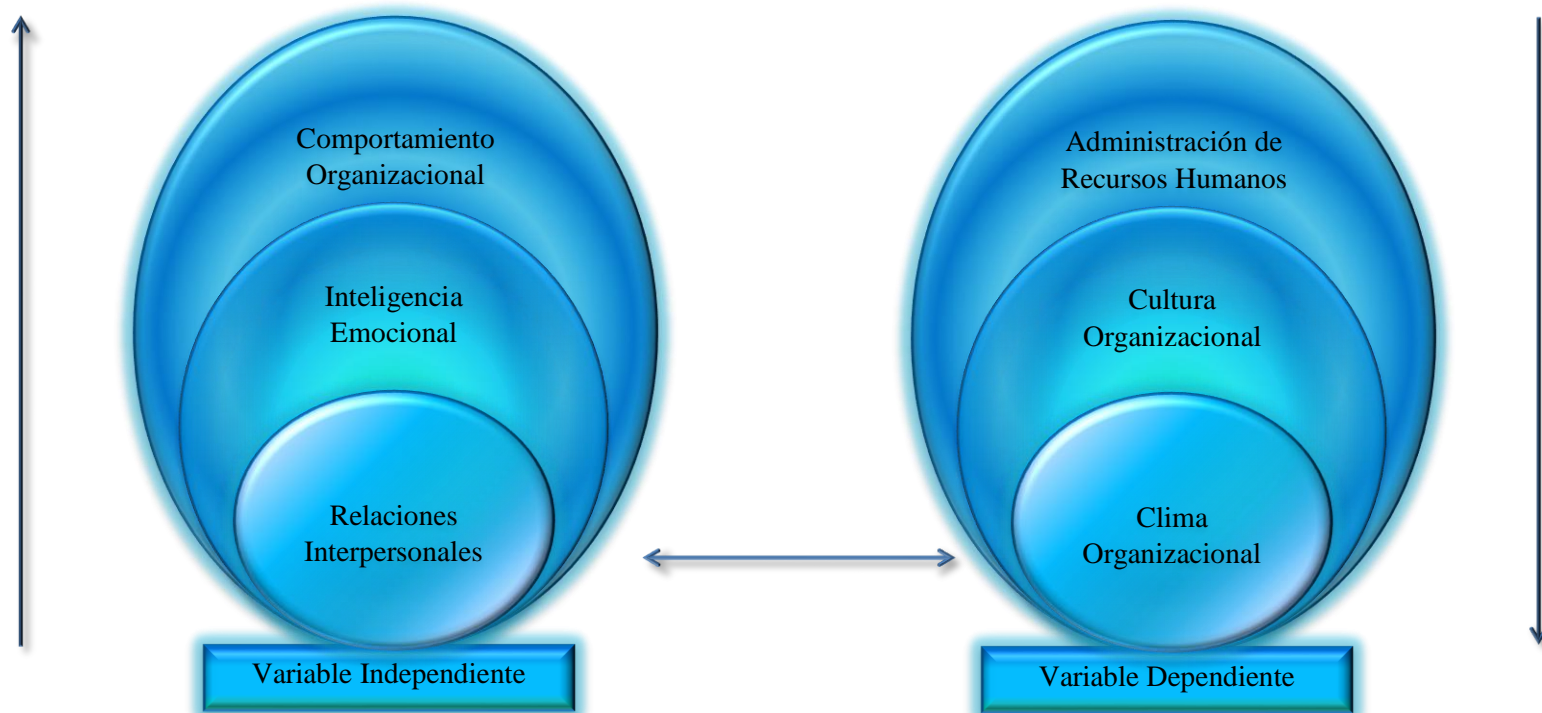


Gráfico N.2. Categorías fundamentales

Elaborado por: Moyolema Machuca Edison Patricio



**Anexo 3. Encuestas realizadas a los colaboradores del Área Administrativa de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua**

**Encuestas realizadas a los colaboradores del Área Administrativa**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial



**Estimado colaborador:** Con la finalidad de conocer la importancia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, le solicito muy comedidamente, se digne contestar el presente cuestionario de una manera confiable.

Los resultados ayudarán al mejoramiento del ambiente laboral institucional.

**Instrucción:** Sírvase colocar una **X** en la alternativa que usted esté de acuerdo.

No.	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿En la empresa la comunicación fomenta el intercambio de ideas, experiencias, valores, actitudes conllevando al equilibrio personal y salud mental?			
2	¿En el ambiente laboral considera que la comunicación favorece las relaciones humanas fomentando confianza, seguridad en la emisión de juicios de valor aportando en la solución de problemas?			
3	¿Considera usted que las habilidades sociales son fortalecidas a través de la interacción, aportando en el trabajo independiente favoreciendo en el rendimiento laboral?			
4	¿Considera usted que en la empresa las habilidades sociales favorecen en el trabajo en equipo, fomentando una actitud cooperativa, empatía, sinergia, comprensión e interacción favoreciendo en el desempeño laboral?			
5	¿Considera usted que en la empresa se fortalece la habilidad del conocimiento individual, identidad, autoestima, favoreciendo en el clima organizacional?			
6	¿Considera usted que el trabajador desarrolla su compromiso, adquiere confianza en sí mismo y fortalece su integridad personal en el proceso de integración promoviendo el cumplimiento de objetivos y metas institucionales?			
7	¿El trabajador aporta en el éxito de la organización mediante un desempeño eficiente, compromiso, fidelidad, alcanzado			

	la satisfacción, fomentando la productividad?			
<b>8</b>	¿En la empresa se fortalece la satisfacción laboral mediante el reconocimiento del trabajo, estableciendo retos constantes para evitar la rutina favoreciendo en la cultura organizacional?			
<b>9</b>	¿En la empresa se estimula la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia, fortaleciendo el entusiasmo, desarrollando el sentimiento de pertinencia?			
<b>10</b>	¿En la empresa el trabajador fortalece el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo, alcanzando la participación activa en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?			

Gracias por su colaboración

**Anexo 4. Encuestas realizadas a los colaboradores del Área Operativa de la Empresa Pública Municipal GDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua**

**Encuestas realizadas a los colaboradores del Área Operativa**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial



**Estimado colaborador:** Con la finalidad de conocer la importancia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, le solicito muy comedidamente, se digne contestar el presente cuestionario de una manera confiable.

Los resultados ayudarán al mejoramiento del ambiente laboral institucional.

**Instrucción:** Sírvase colocar una **X** en la alternativa que usted esté de acuerdo.

No.	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Usted comunica, intercambia ideas, experiencias, valores, actitudes alcanzando el equilibrio personal y salud mental?			
2	¿Mediante la comunicación usted mejora las relaciones humanas, confianza y seguridad en la expresión, aportando a la solución de problemas?			
3	¿Usted demuestra habilidades sociales en la interacción, trabajo independiente mejorando su rendimiento laboral?			
4	¿Usted fortalece las relaciones humanas mediante el trabajo en equipo, demostrando la actitud cooperativa, empatía, sinergia, compromiso e interacción mejorando el desempeño laboral?			
5	¿Usted fortalece la habilidad del conocimiento individual personal, su identidad, autoestima aportando en el clima organizacional?			
6	¿Usted desarrolla su compromiso, la comunicación, adquiere confianza en sí mismo y fortalece su integridad personal en el proceso de integración promoviendo el cumplimiento de objetivos y metas institucionales?			
7	¿Usted aporta en el éxito de la organización mediante un desempeño eficiente, compromiso, fidelidad, alcanzado la satisfacción, fomentando la productividad?			

<b>8</b>	¿En la empresa se fortalece la satisfacción laboral mediante el reconocimiento del trabajo, estableciendo retos constantes para evitar la rutina favoreciendo en la cultura organizacional?			
<b>9</b>	¿En la empresa se fortalece la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia, fortaleciendo el entusiasmo, compromiso desarrollando el sentimiento de pertinencia, elevando las posibilidades del éxito personal profesional y laboral?			
<b>10</b>	¿Usted ha fortalecido el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo, alcanzando la participación activa en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?			

Gracias por su colaboración

**Anexo 5. Infraestructura de la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua**



Las relaciones interpersonales benefician en la relación positiva, en el clima organizacional, aportando en el comportamiento laboral, en la productividad, al incrementar la satisfacción, disminuir la rotación, fomentar la adaptación, para la toma de decisiones en relación a las funciones que debe cumplir para el cumplimiento de proyectos empresariales.

**Anexo 6. Personal que labora en la Empresa Pública Municipal GIDSA del cantón Ambato**



La profundidad de las relaciones interpersonales, favorece en la autoestima, el pensamiento, los sentimientos, sensaciones y experiencias aportando en el cumplimiento de funciones, fomentando el desarrollo de habilidades y destrezas que favorecen en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

**La unión de la familia no se mide por el número de integrantes, sino por la unión entre ellos.**

