



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

Tema:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES
DE CARROCERÍAS CEPEDA CIA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO
PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Proyecto de Investigación previo a la Obtención del Título de Psicólogo Industrial

AUTOR: Carrillo Freire Edwin Patricio

TUTOR. Ing. Santiago Paúl Fiallos Bucaram Mg.

Ambato – Ecuador
2018

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Santiago Paúl Fiallos Bucaram Mg., con cedula de identidad N° 1803273190, en mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE CARROCERÍAS CEPEDA CIA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, desarrollo por Edwin Patricio Carrillo Freire, egresado de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos, y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de calificación designada por el H. Consejo Directivo de la Facultad

Ambato, abril 2018

TUTORÍA



Ing. Santiago Paúl Fiallos Bucaram Mg.
C.I. 1803273190

AUTORÍA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Edwin Patricio Carrillo Freire, con cédula de identidad 1804214466, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE CARROCERÍAS CEPEDA CIA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, la síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este proyecto de investigación.

Ambato, abril 2018

AUTOR



Edwin Patricio Carrillo Freire
C.I. 1804214466

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos del autor.

Ambato, abril 2018

AUTOR

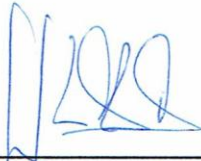


Edwin Patricio Carrillo Freire
C.I. 1804214466

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE CARROCERÍAS CEPEDA CIA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, elaborado por Edwin Patricio Carrillo Freire, egresado de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato

Ambato, abril 2018



Ing. Mg. Amado Lara



Dra. Mg. Verónica Llerena

DEDICATORIA

Con infinito agradecimiento, dedico esta tesis primeramente a Dios, que me ha dado la sabiduría y el valor de retomar mis estudios que, por cuestiones ajenas a mi voluntad, tuve que dejarlas de lado por algunos años.

Desde luego agradecer a mis padres Gloria y Patricio y a mis hermanos, que jamás me dejaron de alentar y apoyar para que esta etapa la concluya y que pueda ser un profesional.

A mi jefa Karina que en estos últimos meses me ha apoyado de gran manera, permitiéndome ausentarme de mi lugar de trabajo constantemente, para que pudiese concluir con este proceso de actualización previa a la graduación.

Mis amigos que no se pueden olvidar ni pasar por alto, todos y cada uno de ellos que me han sabido dar un consejo, su apoyo o un empujón cuando las cosas parecían estar cuesta arriba, esos amigos y colegas que ahora estarán presentes en mi vida personal y profesional.

Edwin Carrillo Freire

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios primeramente por haberme permitido culminar mi carrera, todo a su tiempo, todo llega a su momento, y solo hay que esperar por ello trabajando constantemente.

A mis padres sin duda, el pilar fundamental no solo en mí vida personal, sino también en mi vida académica y profesional por ser siempre mi apoyo incondicional.

A la Universidad Técnica de Ambato y a todos sus docentes que a través de todas sus enseñanzas y consejos han permitido que finalmente el sueño que se dio al iniciar la carrera hoy se vea plasmado en una realidad tan anhelada.

Y definitivamente un agradecimiento abierto y sincero a mis amigos y compañeros que con su ayuda he podido retomar este reto que por tiempo dejé abandonado, esos amigos que me abrieron las puertas, me dieron su apoyo y confianza incondicional, para que esta nueva experiencia haya sido sumamente satisfactoria y finalmente culminar con esta etapa académica.

Edwin Carrillo Freire

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Árbol de problemas.....	4
1.2.3 Análisis crítico.....	5
1.2.4 Prognosis.....	5
1.2.5 Formulación del Problema.....	6
1.2.6 Preguntas directrices.....	6
1.2.7 Delimitación.....	6

1.3	Justificación	6
1.4	Objetivos	8
1.4.1	Objetivo general.....	8
1.4.2	Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II		9
MARCO TEÓRICO.....		9
2.1	Antecedentes investigativos.....	9
2.2	Fundamentación filosófica.....	11
2.2.1	Fundamentación epistemológica.....	12
2.2.2	Fundamentación ontológica	12
2.2.3	Fundamentación axiológica	12
2.2.4	Fundamentación psicológica.....	12
2.2.5	Fundamentación Legal	13
2.3	Categorías Fundamentales	15
2.3.1	Constelación de Ideas de la Variable Independiente: clima organizacional	16
2.3.2	Constelación de Ideas de la Variable dependiente: relaciones interpersonales	17
2.4	Fundamentación teórica de la variable independiente	18
2.4.1	Clima organizacional	18
2.4.2	Análisis de clima laboral.....	27
2.4.3	Talento humano	32
2.5	Fundamentación teórica de la variable dependiente	36
2.5.1	Relación interpersonal	36
2.5.2	Relaciones humanas.....	45
2.5.3	Relaciones laborales.....	50
2.6	Hipótesis	55
2.7	Señalamiento de la variable de la hipótesis	55

CAPÍTULO III	56
METODOLOGÍA	56
3.1 Enfoque	56
3.2 Modalidad básica de la investigación	56
3.3 Nivel o tipo de investigación	57
3.4 Población y muestra	58
3.5 Operacionalización de variables	59
3.6 Plan de recolección de la información	61
3.7 Procesamiento de la información	62
CAPÍTULO IV	63
RESULTADOS	63
4.1 Análisis e interpretación de resultados	63
4.1.1 Análisis e interpretación de la encuesta	65
4.2 Verificación de hipótesis.....	75
4.2.1 Planteamiento de hipótesis.....	75
4.2.2 Modelo matemático	75
4.2.3 Nivel de significancia y grado de libertad	75
4.2.4 Estadístico de prueba	76
4.2.5 Frecuencias observadas.....	77
4.2.6 Frecuencias esperadas	78
4.2.7 Calculo del chi cuadrado.....	78
4.2.8 Verificación de la hipótesis.....	79
4.2.9 Regla de decisión	79
4.2.10 Conclusión de la verificación de la hipótesis.....	79
CAPÍTULO V	80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
5.1 Conclusiones	80

5.2	Recomendaciones	80
	Bibliografía	82
	ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población.....	58
Tabla N° 2: Operacionalización de la variable Independiente.....	59
Tabla N° 3: Operacionalización de la variable dependiente.....	60
Tabla N° 4: Plan de procesamiento de la información.....	61
Tabla N° 5: Coeficientes de alfa de Cronbach.....	64
Tabla N° 6: Cálculo del coeficiente alfa de Cronbach.....	64
Tabla N° 7: Nivel en que se halla el personal de la empresa.....	65
Tabla N° 8: Los elementos necesarios para realizar un buen trabajo.....	66
Tabla N° 9: El liderazgo ayuda al cumplimiento de objetivos.....	67
Tabla N° 10: Nivel considerado de la forma de liderazgo en sus herramientas.....	68
Tabla N° 11: Trabajo de acuerdo al perfil.....	69
Tabla N° 12: Los niveles de la comunicación en los ambientes de trabajo.....	70
Tabla N° 13: Los niveles de los medios de comunicación.....	71
Tabla N° 14: El apoyo entre sus compañeros al momento de realizar sus labores...	72
Tabla N° 15: El nivel a considerarse en el enfoque de trabajo en equipo.....	73
Tabla N° 16: La información que recibe de sus compañeros es la adecuada.....	74
Tabla N° 17: Frecuencia observada.....	77
Tabla N° 18: Frecuencia esperada.....	78
Tabla N° 19: Calculo del chi cuadrado.....	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de problemas	4
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales	15
Gráfico N° 3: Constelación de ideas VI.....	16
Gráfico N° 4: Constelación de ideas VD	17
Gráfico N° 5: Tipos de clima organizacional	19
Gráfico N° 6: La conducta hacia la organización	26
Gráfico N° 7: Identificación de valores	29
Gráfico N° 8: Identificación de valores	31
Gráfico N° 9: Identificación de valores	34
Gráfico N° 10: Nivel en que se halla el personal de la empresa.....	65
Gráfico N° 11: Los elementos necesarios para realizar un buen trabajo	66
Gráfico N° 12: El liderazgo ayuda al cumplimiento de objetivos	67
Gráfico N° 13: Nivel considerado de la forma de liderazgo en sus herramientas	68
Gráfico N° 14: Trabajo de acuerdo al perfil	69
Gráfico N° 15: Los niveles de la comunicación en los ambientes de trabajo.....	70
Gráfico N° 16: Los niveles de los medios de comunicación	71
Gráfico N° 17: El apoyo entre sus compañeros al momento de realizar sus labores	72
Gráfico N° 18: El nivel a considerarse en el enfoque de trabajo en equipo	73
Gráfico N° 19: La información que recibe de sus compañeros es la adecuada	74
Gráfico N° 20: Distribución del chi cuadrado	77
Gráfico N° 21: Chi cuadrado	79

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

TEMA: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE CARROCEÍAS CEPEDA CIA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autor: Edwin Carrillo Freire Patricio

Tutor: Ing. Santiago Paúl Fiallos Bucaram Mg.

Fecha: Ambato, enero 2018

RESUMEN EJECUTIVO

El actual estudio muestra como objetivo identificar la influencia del clima organizacional en las relaciones interpersonales de los colaboradores de las Carrocerías CEPEDA de la ciudad de Ambato, por tanto, se lleva a cabo la metodología de investigación bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo porque permite una indagación amplia de carácter numérico con la aplicación de la encuesta dirigido al Talento Humano de la empresa y el análisis e interpretación de los mismos, se emplea igualmente la investigación bibliográfica, de campo, descriptiva, exploratoria y correlacional para conocer el grado de relación que tienen las variables independiente y dependiente, posteriormente se encontró que el nivel de integración del personal de las distintas áreas es regular, es decir que no existe en su totalidad apropiadas relaciones interpersonales; considerando que se debe mejorar estos indicadores; asimismo, el nivel en el que cuentan con elementos necesarios para desarrollar un buen trabajo es bajo, el liderazgo que el inmediato superior ejerce sobre los empelados es regular, existe un nivel medio en relación al trabajo que realizan de acuerdo a su perfil, el nivel de comunicación en el ambiente de trabajo es malo. De igual forma, el compañerismo o el apoyo entre compañeros al momento de realizar las labores presenta un nivel regular, síntoma de que existe problemas y falencias; por lo que, el nivel del enfoque de trabajo en equipo expresa que se encuentra en un nivel medio, y no en uno superior que sería lo óptimo; finalmente en este ítem, la información que reciben de manos de sus compañeros, los trabajadores consideran que se encuentran de manera regular con ello se realizó la comprobación de la hipótesis a través de la prueba estadística chi-cuadrado, para mejorar indicadores de gestión que conlleven a un mejor clima organizacional y buenas relaciones interpersonales. Posteriormente, se plantea la elaboración de un artículo científico, a fin de tener una base teórica y de resultados que permitan a la gerencia tomar decisiones óptimas para el bienestar del personal de la organización.

Palabras Descriptoras: Clima Organizacional, Indicadores de Gestión, Ambiente Laboral y Relaciones Interpersonales.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
HUMANS SCIENCE AND EDUCATION'S FACULTY
INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER**

Topic: "THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND THE INTERPERSONAL RELATIONSHIPS OF BODYWORKS CEPEDA CIA. LTDA OF THE CANTON AMBATO PROVINCE OF TUNGURAHUA "

Author: Edwin Patricio Carrillo Freire

Tutor: Ing. Santiago Paúl Fiallos Bucaram Mg.

Date: Ambato, enero 2018

ABSTRACT

The current study shows how to identify the influence of organizational climate in interpersonal relations of the collaborators of the bodyworks CEPEDA of the city of Ambato, therefore, the methodology of research under the qualitative and quantitative approach because it allows a wide range of numeric character with the implementation of the survey addressed to the Human Talent of the company and the analysis and interpretation of the same, is also used the bibliographic research, field, descriptive, correlational and explanatory notes for the degree of relationship they have independent and dependent variables, subsequently it was found that the level of integration of the various areas is regular, that is to say that does not exist in its entirety appropriate interpersonal relations; Considering that it must improve these indicators; also, the level at which feature elements needed to develop a good work is low, the leadership that the immediate superior on the employees is regular, there is a medium level in relation to the work they do according to your profile, the level of communication in the work environment is bad. In the same way, the fellowship or the peer support at the time of the work presents a regular level, a symptom of problems and shortcomings; therefore, the level of team approach that is at an average level, and not one that would not be optimum; finally in this item, the information they receive from the hands of his companions, the workers believe that are on a regular basis with this was done testing the hypothesis through the statistical test based on chi-cuadrado Ranks, to improve management indicators that lead to better organizational climate and good relationships. Subsequently, the development of a scientific article, in order to have a theoretical basis and results that will enable management to make optimal decisions for the well-being of the staff of the organization.

Keywords: Organizational Climate, Management Indicators, Work Environment and Interpersonal Relations

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata acerca del clima organizacional y las relaciones interpersonales de carrocías Cepeda Cía. Ltda., del cantón Ambato, esta temática tiene una gran relevancia porque todas las empresas buscan una mejora continua, para adquirir mayor productividad, y un Talento Humano eficiente que se comprometa con los intereses de la organización; para ello se determina la siguiente estructura investigativa que consta de 5 capítulos:

Capítulo I: Se desarrolla una descripción del problema mediante el planteamiento del problema; en el que se detalla la contextualización, análisis crítico, pronóstico, formulación del problema, preguntas directrices, y la delimitación con el fin de presentar la problemática suscitada en el caso de estudio; también se realiza la justificación, así como también se plantea los objetivos que guían la investigación.

Capítulo II: Se realiza una fundamentación teórica científica de las dos variables en estudio, así como también de las leyes que respaldan la investigación; los fundamentos se realizan en función de autores entendidos en el tema, además se plantea la hipótesis investigativa, para finalmente señalar las variables que se están investigando.

Capítulo III: Se plantea la metodología que rige la investigación, en donde el nivel es explicativa, descriptiva y correlacional, un enfoque mixto cuali-cuantitativo, y una modalidad de la investigación de campo y bibliográfica; se plantea la población a estudiar y los instrumentos que se utilizarán planteados en la operacionalización de las variables, como también del procesamiento de recolección de datos y de la información.

Capítulo IV: Se presenta los resultados obtenidos en la investigación de campo, mismo que evidencia el problema, además que ayuda a la comprobación de la hipótesis planteada, en donde se observa que, si existe la incidencia el clima organizacional en las relaciones interpersonales de la organización.

Capítulo V: Por último, se plantea conclusiones y recomendaciones que darán respuestas y solución a lo evidenciado en la tesis realizada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE CARROCERÍAS CEPEDA CIA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

En las industrias de todo el mundo, sin importar el tamaño, el sector o su orientación, siempre se encontrará con un factor en común, que es la mano de obra o personal operativo. Este se encuentra conformada por personas, que es el activo más importante en las organizaciones; por lo tanto, este contexto es de vital importancia no solo para los directivos de las organizaciones, sino para el talento humano en general, el reconocer y aceptar las individualidades de las personas, para de esta manera hacer un entendimiento previo y poder adecuar un clima apto para el personal o talento humano; que se encuentra bajo un mismo entorno laboral, permitiendo de esta manera alcanzar los objetivos planteados por las organizaciones de una manera eficiente.

El clima organizacional, o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros. (Castellanos, 2014)

Por ello, todas las instituciones a nivel mundial necesitan de un clima organizacional adecuado; puesto que el manejo de esta variable permite formar relaciones interpersonales adecuadas que conlleven a los miembros de la organización a trabajar en equipo, desarrollando diversas actividades conjuntas que permitan generar un ambiente competitivo sano y generen factores claves de éxitos en las empresas.

El Clima Organizacional permite considerar factores que refleja las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para desempeñarse de una manera eficaz. De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado

mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental, las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Guillen & Guil, 2014)

En Ecuador un gran porcentaje de personas que laboran en diversas empresas se quejan de una mal Clima Organizacional que viven en su día a día en sus sitios de trabajo, es un ámbito que continua sin solución, sin importar el sector productivo al que estén relacionados, cuando el ambiente es bueno todo mejora, de no ser así los procesos se debilitan. Otros de las causas de esta problemática son el inadecuado liderazgo, desmotivación laboral y la inapropiada comunicación entre los diversos niveles jerárquicos, aspecto que se dan en las compañías proyectando un mal desenvolvimiento en el cargo del trabajador, lo cual genera un conflicto entre las partes. (Galán, 2016)

El mejoramiento en el Clima Laboral por iniciativa y acciones en las empresas en ciertos casos no es empleado, no obstante, de existir la implementación de políticas y prácticas adecuadas de Recursos Humanos, existirá una mejora notable en la eficacia y eficiencia de la organización, un mejor manejo de los recursos humanos, así como también mayores oportunidades para que las personas hagan de su trabajo una ocasión de dignificación.

En concordancia con lo anterior, las Carrocerías CEPEDA de la ciudad de Ambato, presentan un inadecuado clima organizacional debido a un liderazgo autoritario, centralizando la responsabilidad netamente en la autoridad, restringiendo el desarrollo personal y la autonomía; se aprecia también desmotivación de los colaboradores; a esto se suma la incorrecta comunicación interna y la escasa gestión del talento humano, lo que ha generado graves consecuencias tales como relaciones interpersonales deficientes, falta de adaptación, baja productividad, incumplimiento de objetivos, conflictos que se han mantenido en los últimos años, acarreado que la organización no se desarrolle satisfactoriamente a nivel local y nacional. No se han tomado en cuenta indicadores del clima organizacional ni varios mecanismos con los que se pueda contrarrestar y eliminar esta problemática presentada en Carrocerías Cepeda de la Ciudad de Ambato.

1.2.2 Árbol de problemas

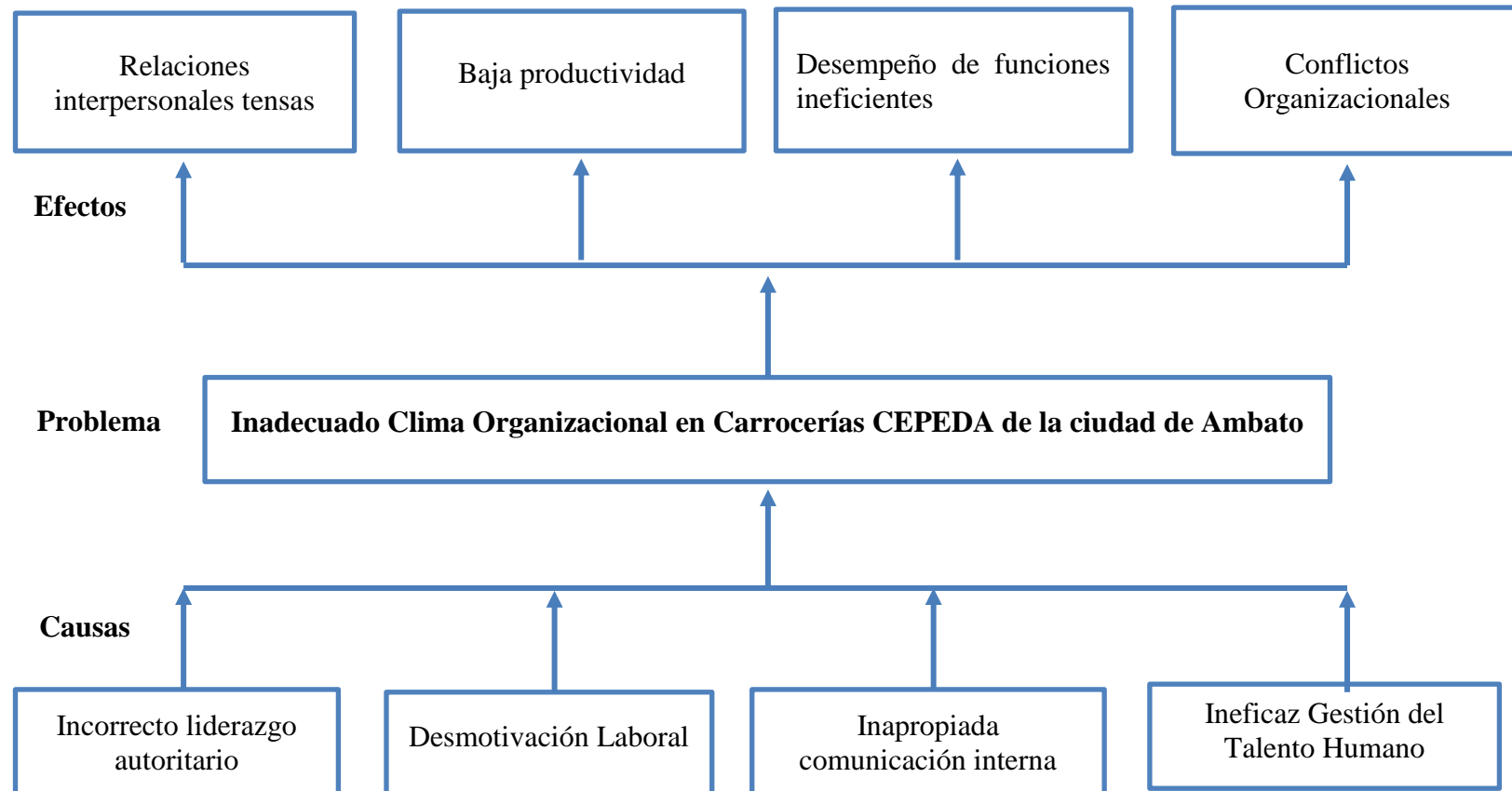


Gráfico N° 1: Árbol de problemas
Elaborado por: Edwin Carrillo (2017).

1.2.3 Análisis crítico

En las Carrocerías CEPEDA de la ciudad de Ambato se aprecia un incorrecto tipo de liderazgo basado en el autoritarismo observado en el jefe departamental de las áreas operativas y administrativas, ocasionado por un inadecuado clima organizacional, que a su vez ha incurrido en que las relaciones interpersonales sean deficientes.

La desmotivación laboral es otras de las causas que se suscita en la organización, promovido por el inadecuado clima organizacional, es decir que no se identifica la conducta de los empleados y tampoco se reconoce cuáles son los principales factores que lleva a esta problemática, situación que conlleva hacia una baja productividad en su trabajo, y al incumpliendo de los objetivos trazados en la empresa.

La inapropiada comunicación se origina por el inadecuado clima organizacional, realidad que ha afectado seriamente entre compañeros de trabajo, en una relación débil de liderazgo, y principalmente en desempeño de funciones que se tornan ineficientes, de baja calidad, trayendo consigo enemistades, y el rechazo ante el personal de mayor rango.

Otra de los causales es la ineficaz gestión del departamento de talento humano en los procesos de selección, la capacitación continua al personal operativo, remuneraciones mal calculadas entre otros, originando conflictos organizacionales por ende los procedimientos y lineamientos no deben ser improvisados en la empresa.

1.2.4 Prognosis

Si en la Carrocería CEPEDA no resuelven el problema del inadecuado clima organizacional persistirá el incorrecto liderazgo, la desmotivación laboral, la inapropiada comunicación interna, y la ineficaz gestión del talento humano contando de tal forma con un personal poco comprometido y que presenten bajos índices de productividad empresarial; así también, generaría relaciones interpersonales deficientes que obstruyan un buen trabajo en equipo; trayendo consigo dificultades no solo de carácter administrativa y organizacional, si no también se podrían ver afectados

en la parte económica, ya que una empresa con estos problemas no es productiva ni competitiva y eso recaería en la rentabilidad o utilidades de la organización.

1.2.5 Formulación del Problema

¿De qué manera el clima organizacional influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores de las Carrocerías CEPEDA de la ciudad de Ambato?

1.2.6 Preguntas directrices

¿Cuál es el nivel del clima organizacional en Carrocerías CEPEDA?

¿Qué tipo de relaciones interpersonales existe entre los colaboradores de las Carrocerías CEPEDA?

¿Existe algún respaldo investigativo que permita a la administración solventar la problemática del clima organizacional y las relaciones interpersonales en Carrocerías CEPEDA?

1.2.7 Delimitación

Campo: Clima organizacional

Área: Relaciones interpersonales

Aspecto: Descuidar del Clima Organizacional incide en las relaciones interpersonales en Carrocerías CEPEDA.

Delimitación espacial: La investigación se la realizara en la ciudad de Ambato

Delimitación temporal: Segundo semestre 2017.

Unidades: Los trabajadores de toda la organización tanto a nivel administrativo como operativo.

1.3 Justificación

La **novedad** de la investigación radica a la contribución en el desarrollo de relaciones interpersonales sólidas a través de un clima organizacional adecuado, aplicado a

industrias de metalmecánica y carrocerías; puesto que no se ha identificado más investigaciones enfocadas en esta rama o sector.

La **importancia** de investigar el clima organizacional en las relaciones interpersonales, permitirá resolver el problema del desconocimiento en el tema, con lo cual se creará un ambiente laboral sólido en el talento humano o grupo comprometido de la organización, generando una propuesta de trabajo como familia, organizada y eficientemente, que incrementen los índices de productividad empresarial.

Es de **utilidad**, puesto que la investigación pretende resolver un problema; y a más de ello generar una propuesta metodológica que sirva de base para futuras investigaciones. En el mismo contexto, su utilidad es administrativa, puesto que permite gestionar mejor y adecuadamente las relaciones interpersonales de la empresa.

Los **beneficios** de la investigación, están relacionados a la solución de las causas y efectos del problema; mejorando la productividad, las relaciones interpersonales, la calidad de productos y servicios, los niveles de rentabilidad, así como mejorar la competitividad empresarial; por ello los beneficios son tanto para los clientes internos, la organización misma y los clientes externos; así como terceros, como los proveedores.

Por lo anterior se tiene presente que el **impacto** de la investigación en la industria carrocera será importante porque ayudará a desarrollar mecanismos y respuestas para mejorar el clima organizacional y las relaciones interpersonales entre los miembros y estamentos de la organización; por lo que se puede decir que el impacto o respuesta es positivo tanto en lo organizacional como lo económico.

Es **factible** desde diferentes puntos de vista; el organizacional por que ayuda a regular el clima laboral y las relaciones interpersonales, lo que mejoraría la productividad; en lo legal está actuando bajo las leyes del mercado y acorde a lo que ordena la constitución y demás leyes del estado en cumplimiento de sus actividades económicas; en lo ambiental, no genera impactos o externalidades negativas; en lo social aporta tanto a clientes internos como externos; y en lo económico; se espera obtener mejores niveles de resultados.

Finalmente, el **interés** de investigar nace del descubrimiento del problema, lo que permite desarrollar una investigación que mejore y adecúe el clima organizacional y las relaciones interpersonales; pero a más de ello, ayuda a desarrollarse en el tema como autor de la obra; por lo que se pondrá en práctica el conocimiento adquirido en el aula de clases y ser un ente activo y útil en la sociedad, que aporte al desarrollo y solución de los problemas que aqueja a las empresas y la sociedad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Identificar la influencia del clima organizacional en las relaciones interpersonales de los colaboradores de las Carrocerías CEPEDA de la ciudad de Ambato.

1.4.2 Objetivos específicos

- Observar el nivel del clima organizacional en Carrocerías CEPEDA.
- Investigar el tipo de relaciones interpersonales que existe entre los colaboradores de las Carrocerías CEPEDA.
- Elaborar un artículo científico del clima organizacional y las relaciones interpersonales en Carrocerías CEPEDA; a fin de tener una base teórica y de resultados que coadyuven a la solución del problema suscitado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

A la presente investigación anteceden los siguientes estudios que fundamenta y refuerzan las ideas y variables como son el clima organizacional y las relaciones interpersonales, detallándose así las siguientes conclusiones de varios autores entendidos en el tema.

En la biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Técnica de Ambato, en se encontró la investigación con el tema: “El clima laboral y su influencia en la productividad del recurso humano de la empresa Tecnorizo S.A. de la ciudad de Ambato”, desarrollado por López Mario en el año (2012), llegando a determinar las siguientes conclusiones:

- Mediante la investigación he logrado concluir que, para iniciar un programa de motivación, se debe aplicar un buen clima laboral, que sirven para aumentar la productividad del trabajador, así contribuir con la empresa y una buena motivación.
- He logrado determinar que es necesario la ejecución de un programa de motivación, para obtener mejores resultados, que beneficien tanto al trabajador como al empleador y su rendimiento dentro del puesto de trabajo.
- He logrado concluir que dentro de un programa de motivación es necesario contar con un buen sistema productivo que involucre a los trabajadores dando un buen clima laboral y al mismo tiempo tener en cuenta sus opiniones o sugerencias y también a las personas involucradas en el desarrollo de la productividad de la empresa.
- He logrado concluir que el tiempo de evaluación debe ser más frecuente para obtener buenos resultados en los trabajadores y por ende en la productividad de ellos y al mismo tiempo medir su productividad, que mantendrán a los trabajadores en buenas condiciones.
- He logrado concluir que la mayoría de los empleados dan el mayor esfuerzo posible, pero debe ser de todos los empleados y empleadores para que la productividad sea la mejor y así tendremos un clima laboral acorde a las necesidades de la empresa en la que se va a trabajar, mejorará el estado de los trabajadores y por lo tanto serán menos propensos a una improductividad y otras situaciones que complicaran su lugar de trabajo.
- He logrado concluir que los empleados no les importan la organización de la empresa, pero esto lleva a que la productividad no sea la correcta y los empleadores deben tener muy en cuenta que la organización de la empresa debe ser óptima para que la productividad sea la mejor y los trabajadores den todo de sí para sacar adelante a la empresa (López M. , 2012, págs. 76-77).

Comentario: En conformidad al autor la motivación laboral es importante dentro de una organización porque lleva el éxito empresarial y a la obtención de réditos económicos significativos para su funcionamiento, por lo tanto, es necesario que se apliquen programas, esto ayuda a que aumenten la productividad promoviendo un ambiente ameno en el que su equipo de trabajo se comprometa y cumpla sus metas establecidas.

Así mismo, en otra investigación desarrollada en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato se evidenció el tema: “El clima laboral en las relaciones interpersonales del área administrativa de la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco Ltda.” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua” propuesto por la autora Guevara Patricia en el año (2013) quien concluye:

- En la institución financiera que realizamos nuestra investigación no existe un clima laboral agradable para desarrollar las relaciones interpersonales.
- Mediante las encuestas aplicadas al área administrativa nos damos cuenta que no existe una buena comunicación entre colaboradores y jefes inmediatos.
- El clima laboral no es el adecuado en su totalidad ya que siempre se dan inconvenientes entre sus colaboradores lo cual no genera un ambiente favorable para un buen desempeño laboral, el departamento de recursos humanos debe incentivar a sus colaboradores para que mejore sus relaciones laborales y personales entre compañeros de trabajo.
- En la institución financiera hace falta que reconozcan los logros obtenidos por sus colaboradores en sus labores dentro de su área de trabajo para incentivarlos y que sean eficientes y eficaces.
- En la institución financiera las relaciones interpersonales entre los colaboradores se ven afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. (pág. 81).

Comentario: La correcta comunicación en el personal de la empresa es trascendental porque minimiza los conflictos internos, incrementa su motivación, confianza, y sobre todo mejora sus relaciones interpersonales, situación que no se aprecia en este caso de estudio según la autora a causa del liderazgo autocrático, que no debe ser manejado bajo este mecanismo pues perjudica seriamente a la organización al no permitir que se desarrollen las ideas que aporta el personal en conjunto.

Mientras que en otra investigación desarrollada y presentada en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Técnica de Ambato, con el tema: “El clima organizacional y su incidencia en la productividad en la empresa de Carrocerías

VARGAS.”, presentado por Villacís Andrea en el año (2015), luego de cumplir sus objetivos llevo a concluir:

- Se diagnosticó la satisfacción del cliente interno de la Cámara de Comercio de Ambato aplicando la técnica de la encuesta y por esto utilizando el instrumento de cuestionario, se confirma que la satisfacción del cliente interno se ve directamente relacionada con el comportamiento organizacional existente en la institución.
- Mediante una investigación bibliográfica, filosófica y legal se pudo definir mediante fundamentos teóricos, cuáles son las características que debe tener un adecuado comportamiento organizacional, que se adapte a la realidad de la Cámara de Comercio de Ambato, siendo así factible el incremento de la satisfacción del cliente interno de la entidad.
- Una vez estudiadas las alternativas que se puedan proponer para mejorar el actual comportamiento organizacional de la empresa para así incrementar la satisfacción del cliente interno de la misma, se concluye que la mejor alternativa es un plan de mejora del comportamiento organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción del cliente interno de la Cámara de Comercio de Ambato (pág. 97).

Comentario: La autora indica la importancia del comportamiento organizacional porque ayuda en varios aspectos como es en el caso de examinar la eficacia en el desempeño laboral de cada integrante de la empresa, mejora las habilidades del trabajador, de este modo se alcanza un ambiente idóneo para laborar satisfaciendo las necesidades del cliente interno como externo.

2.2 Fundamentación filosófica

La investigación se encuentra dentro del paradigma constructivista, “porque se sostiene que la realidad existe en forma de constructores mentales múltiples, determinados por las personas. Conocer es interactuar con una realidad cambiante y elusiva para interpretarla y crear nuevos constructos mentales, cada vez más complejo” (Soler, 2010, pág. 19). En tal virtud para el estudio el paradigma constructivista se enfoca, conceptualiza y analiza una problemática en el ser humano como tal; está consciente de los problemas dentro de sus actividades laborales diarias, sabe que la causa fundamental es el inadecuado clima laboral y su influencia en las relaciones interpersonales en Carrocerías CEPEDA, por lo que, se persigue proponer una respuesta a este cuestionamiento derivado del estudio.

2.2.1 Fundamentación epistemológica

El conocimiento nace de todo ser humano que despierta su capacidad de raciocinio, permitiéndole desarrollarse en la sociedad; nuevos conocimientos y experiencias nacen de la solución de un problema, por lo tanto, se pretende indicar a la empresa Carrocerías CEPEDA las principales causas que incurren para que se dé el problema señalado, para que tomen los correctivos del caso. Mantilla (2010) menciona que: “se genera el conocimiento mediante una vinculación directa entre el objeto y sujeto cognoscente, en un marco de interacción dialéctica y dialógica continua.” (p. 23).

2.2.2 Fundamentación ontológica

Mantilla (2010) expresa: “la investigación está orientada a buscar las causas de los problemas y proponer soluciones de beneficio individual, colectivo y social, allí radica el ser de la investigación y la esencia de la misma.” (p. 24). La presente investigación se considera de fundamentación ontológica ya que se encuentra orientada a desarrollar una solución que permitan un mejor comportamiento de las personas y organizaciones de interés.

2.2.3 Fundamentación axiológica

La presente investigación posee fundamentación axiológica ya que dentro de la cultura organizacional se encuentran direccionados los valores éticos y básicos de las empresas. Además, la educación, los valores y cultura de toda persona, se da a notar en toda actividad social del ser humano; la formación del profesional con ética, en virtud de la excelencia académica, del compromiso social, de la moral, la confiabilidad, el esfuerzo, la voluntad, la disciplina y el trabajo, está enmarcado en la presente investigación.

2.2.4 Fundamentación psicológica

Se fundamenta psicológicamente porque está cimentado en el clima organizacional el mismo que “está compuesto por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales), a los cuales se suman aspectos psicológicos, medio ambiente interno, compuesto por las personas” (Berbel, 2007). En la investigación estos factores serán analizados para tener

resultados que permitan mejorar todos los procesos de la empresa Carrocerías CEPEDA, para ello se considera la opinión de las personas a ser investigadas con la aplicación de una encuesta, en este caso son todos los trabajadores a nivel administrativo y operativo.

2.2.5 Fundamentación Legal

En la Constitución Política de la República del Ecuador (2008), constituye un estado de derecho social, soberano, unitario, independiente, democrático, pluricultural y multiétnico en la que mediante sus apartados los ecuatorianos debemos dar fiel cumplimiento a los mismos, por ende, en esta investigación se considera los siguientes artículos:

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.

9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva.

En el marco legal manejado por el ministerio del trabajo y del seguro general de riesgos del trabajo se manejan bajo el Decreto Ejecutivo 2393 del Reglamento de Seguridad y

Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (2012), en la que se maneja los siguientes apartados de la norma:

Art. 3 Corresponde a este Ministerio, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las facultades siguientes:

3. Mantener relaciones con Organismos Internacionales y con los otros países en materias de prevención de riesgos del trabajo y mejoramiento de las condiciones del medio ambiente laboral.
4. Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio.
5. Promover, realizar o contribuir a la formación y perfeccionamiento de especialistas en seguridad industrial (Ingenieros de Seguridad) e Higiene Industrial (Medicina e Higiene del Trabajo).

Así mismo el código de trabajo (2012), es otro de los documentos normativos que se maneja bajo los derechos del empleador y trabajador en la cual los apartados son tratados por la parte administrativa de la empresa que se debe socializar al trabajador en consiguiente para esta investigación se hace referencia el siguiente artículo;

Art. 1°. Las relaciones laborales entre los empleadores y los trabajadores se regularán por este Código y por sus leyes complementarias. Estas normas no se aplicarán, sin embargo, a los funcionarios de la Administración del Estado, centralizada y descentralizada, del Congreso Nacional y del Poder Judicial, ni a los trabajadores de las empresas o instituciones del Estado o de aquellas en que éste tenga aportes, participación o representación, siempre que dichos funcionarios o trabajadores se encuentren sometidos por ley a un estatuto especial.

2.3 Categorías Fundamentales

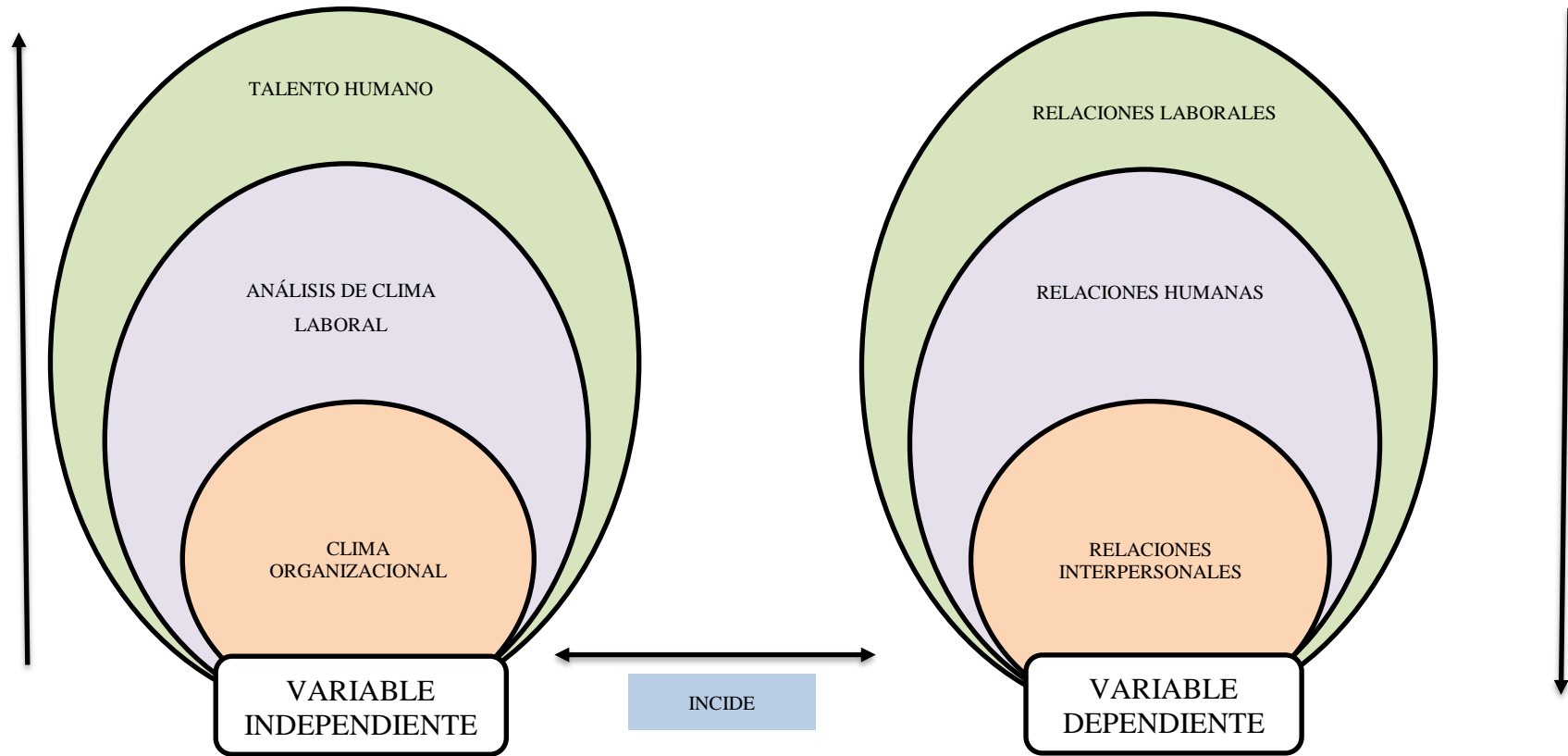


Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales
Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

2.3.1 Constelación de Ideas de la Variable Independiente: clima organizacional

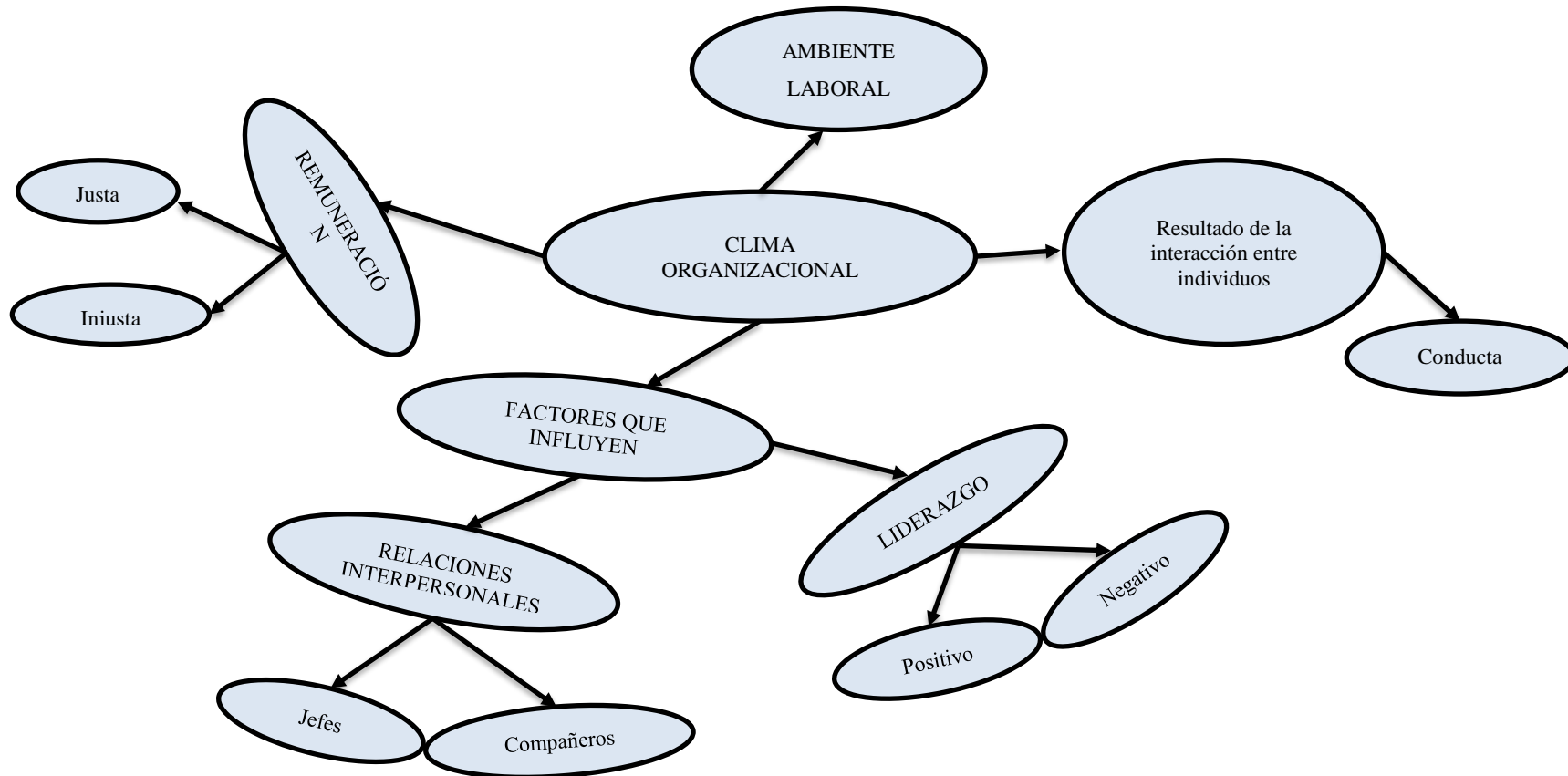


Gráfico N° 3: Constelación de ideas de la variable independiente clima organizacional
Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

2.3.2 Constelación de Ideas de la Variable dependiente: relaciones interpersonales

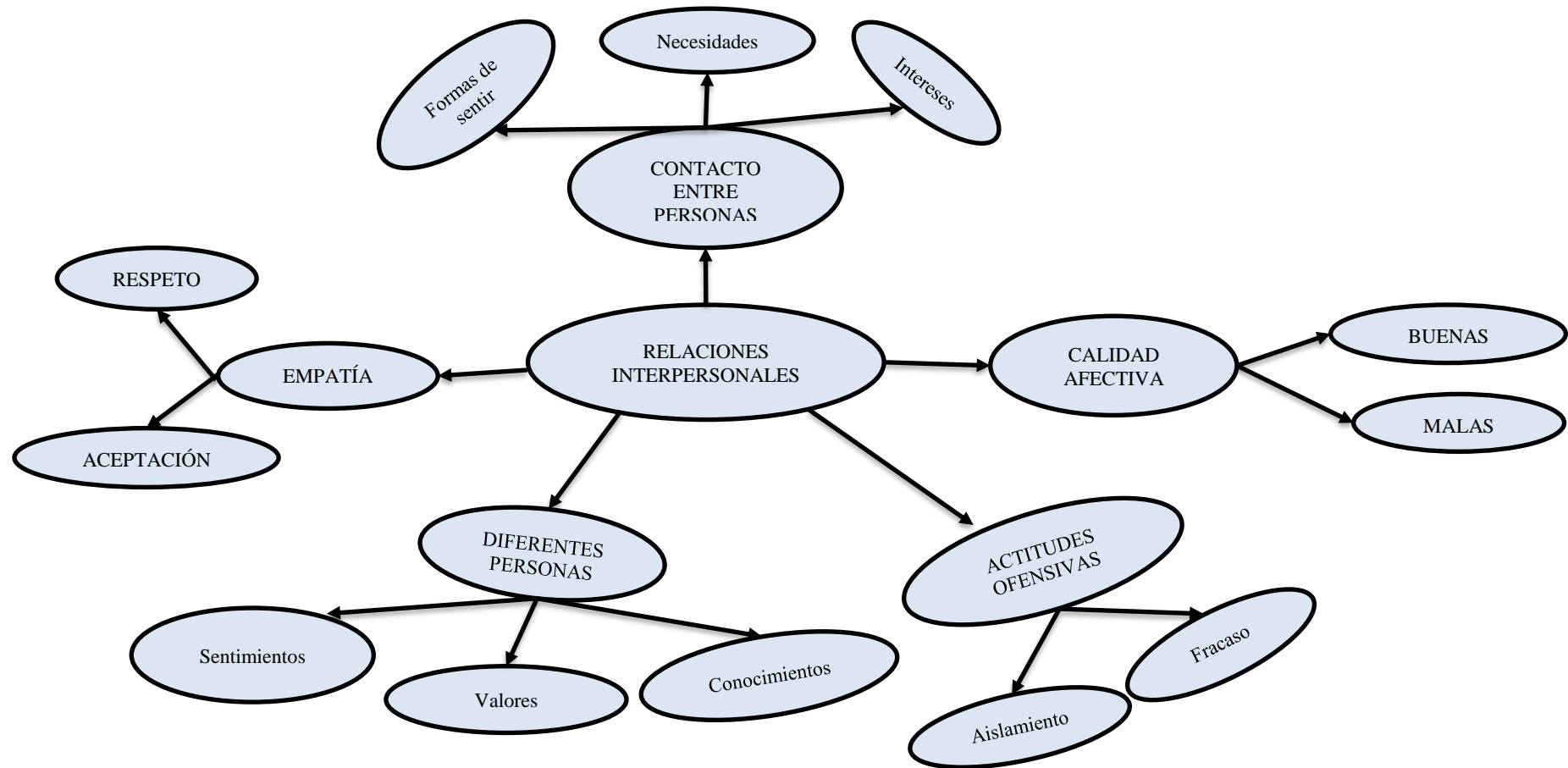


Gráfico N° 4: Constelación de ideas de la variable dependiente relaciones interpersonales
Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

2.4 Fundamentación teórica de la variable independiente

2.4.1 Clima organizacional

Según Forehand & Von (1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización” (pág. 39).

Según Guillén & Guil, (2014) quienes definen el clima organizacional como, “La percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral” (pág. 26).

Según Tagiuri, (2014) define como:

Como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización” (pág. 6)

El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, que les permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones (Segredo, 2013)

Comentario: Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

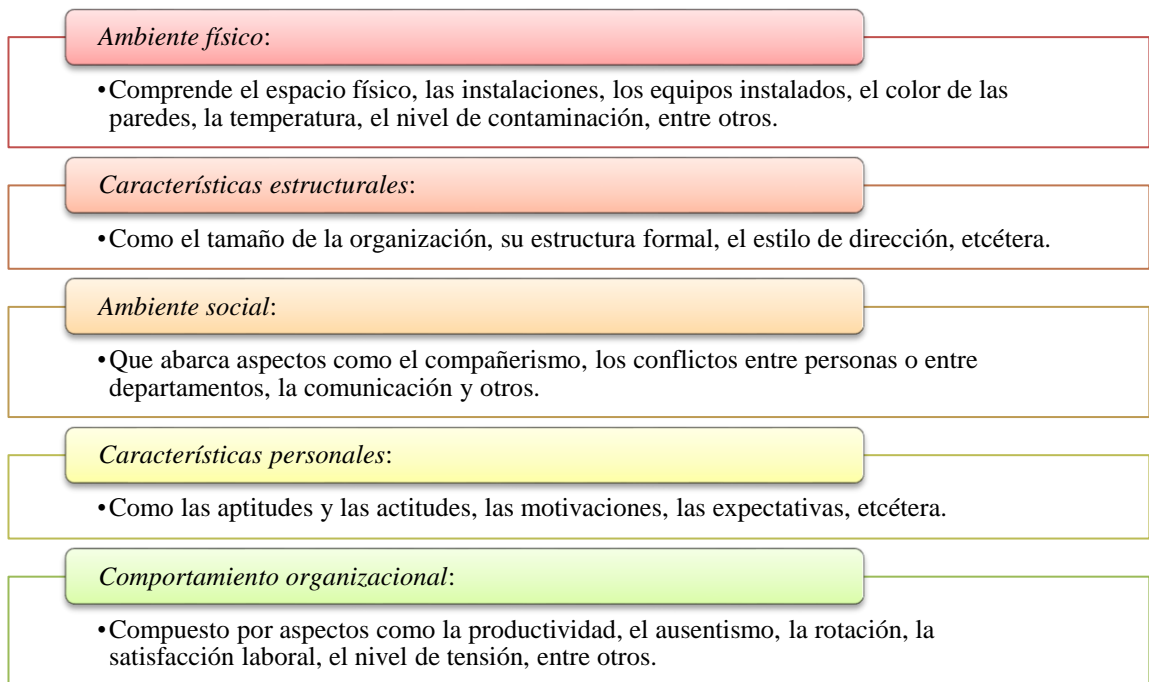


Gráfico N° 5: Tipos de clima organizacional
Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)
Fuente: (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009)

El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones es decir todas las organizaciones deben tener en cuenta que el clima laboral es lo más importante para las personas que en ella trabajan, por lo tanto, se debe cuidar los valores de cada persona y el ambiente de trabajo dando seguridad, motivación y respeto a todos los empleados y su productividad sea la adecuada.

Origen y antecedentes del clima organizacional

Gómez, L. (2011), en la que menciona que la psicología organizacional antes se le conoce como como psicología industrial, se estableció formalmente en América Latina al empezar el siglo XX, por donde su fortalecer en el que se dio cuenta que a partir de la segunda guerra mundial debido a que se empezaron a abordar de manera sistemática temas como la selección de personas adecuadas y las formas de remuneración que se establecían

Cuevas, (2010), pero tiempo atrás a este hecho, ya se habría mencionado tales temas, es el caso de la petición de ayuda del ejército estadounidense durante la primera guerra mundial contribuyo al nacimiento y desarrollo de la psicología industrial. Ante la

necesidad de seleccionar y clasificar a un gran número de reclutas, un grupo de psicólogos comisionados para elaborar los instrumentos de selección adecuados para identificar a quienes tenían baja inteligencia y excluirlos de los programas de adiestramiento militar.

Edel, R., Garcia, A. y Casiano, R. (2007), las investigaciones sobre psicología organizacional fortalecieron el crecimiento de esta disciplina ampliando la cobertura de la misma hacia el bienestar laboral de los colaboradores, la forma como se originaban las motivaciones de los individuos, el tipo de valores que se desarrollaban y las relaciones interpersonales de los mismos dentro de las organizaciones.

Comentario: Los psicólogos entablaron un interés en los problemas que derivados del cansancio, la rutina y otros factores que afectan el buen desenvolvimiento laboral, en la que se empezó a abordar en otros campos que se interrelacionaban de forma constante como la capacidad de aprendizaje, la percepción, el estudio de la personalidad, la habilidad de liderazgo, el impacto de la personalidad en las características con propias de un individuo, la forma en que se abordan problemas, el rendimiento, la actitud frente al trabajo y la fatiga laboral.

Ambiente laboral

El ambiente de trabajo influye en las expectativas de las personas, por ejemplo: si la organización es tradicional y conservadora en sus políticas y procedimientos, es de esperarse que el espíritu de cambio e innovación este bloqueado y que las personas se sientan inseguras frente a toda novedad, porque no están preparadas para enfrentarlas (Chiavenato, 2012)

“La cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su comportamiento”. (Litwin, 1971 citado en: Chiavenato, 1992, pág. 75) “Es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo” (Hall, 1996).

El ambiente laboral refleja la interacción entre las características personales y organizacionales; comprende la organización, estructura y funcionamiento, donde el individuo realiza su trabajo, la actividad donde se relaciona con el objeto de trabajo, el resto de las personas, entre otros, las cuales constituyen un sistema interdependiente

altamente dinámico que influye en el rendimiento de los trabajadores. Para comprender la interacción que existe entre los elementos estructurales, funcionamiento y el ambiente laboral generado en la institución, es necesario tener en cuenta que este último se refiere a las características del ambiente de trabajo y a la percepción directa o indirecta de los trabajadores, con repercusiones en el comportamiento laboral (Pérez, Soler, & Díaz, 2009).

Comentario: El ambiente laboral constituye uno del elemento esencial del desarrollo de la planificación y estrategia organizativa, posibilitándole al directivo tomar decisiones en la organización institucional, dar respuesta a las nuevas necesidades, a la realidad cambiante del entorno y contribuir a la elevación de la calidad del servicio que brinda a la población. Además, el ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo, la zona respiratoria y los elementos del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con su trabajo.

El ambiente laboral que todavía está en construcción en la cotidianidad social y empresarial responde que se debe mejorar la libertad de los contratantes en cuanto no pone límites a la búsqueda del interés de cada una de las partes-. Empero, el terreno ganado por capital en detrimento del trabajo lo despoja del margen de libertad y de paso una serie de derechos- que había conquistado y ejercía el obrero.

Remuneración

El sueldo o salarios es una remuneración en la que un trabajador recibe un pago constante por las acciones o labores que realizó en un intervalo de tiempo determinado y en un lugar en específico señalado en la relación de trabajo. Muchas legislaciones regulan este pago a dos veces por mes, representándolo como un todo fraccionado en dos partes que se pagan entre las remuneraciones de este tipo también están incluidos todos los beneficios sociales establecidos en el reglamento según aplique en los distintos países (Corea, 2015).

El artículo 41 del Código del Trabajo señala que "Se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies evaluables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo" (Codigo del Trabajo , 2012).

El ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo, la zona respiratoria y los elementos del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con su trabajo.

La remuneración que un empleado recibe de su empresa es mucho más que dinero. No solo satisface necesidades económicas, sino que incorpora otros valores asociados que afectan a elementos de rango superior en la pirámide de necesidades: seguridad, reconocimiento, status, indicador de Éxito, autoestima, etc. (Osorio, 2003)

Comentario: El sistema de remuneración debe ser entendido como una parte del concepto más amplio del sistema de reconocimiento, que debe incluir tanto elementos económicos (retributivos) como no económicos.

La aplicación de esta teoría a la política retributiva sugiere que la remuneración tendrá un efecto motivador en la medida en que se den las siguientes premisas:

- El empleado debe percibir que incrementando su esfuerzo mejorar sus resultados (instrumentalidad).
- El empleado debe percibir que mejorando sus resultados obtendrá una mayor recompensa (expectativa).
- La recompensa debe ser importante para el empleado en su escala de valores (valencia).

La consideración de los principios de la teoría de las expectativas es esencial cuando se diseña el sistema retributivo, especialmente en lo concerniente a los criterios de remuneración cómo y en función de qué se paga. Por otro lado, podemos señalar que la remuneración es considerada un Elemento de la Esencia del Contrato de Trabajo, es decir, si no existe, el contrato no produce efecto alguno o bien degenera en otro contrato diferente

Factores que Influyen

- **Relación interpersonal**

Una relación interpersonal satisfactoria depende de si nosotros y nuestros interlocutores estamos psicológicamente cómodos con el grado en el que nos ayudamos a satisfacer nuestras necesidades y con el nivel de interacción que significa nuestra relación. Podemos tener una relación satisfactoria y gratificante en cualquier punto de este continuum desde el conocimiento a la intimidad (Matilde, 2015).

La relación interpersonal es considerada vital e imprescindible para la autorrealización del individuo puesto que le posibilita la satisfacción de sus necesidades. De ahí, que podemos afirmar que la autorrealización humana no es posible sin la participación de otros. El prefijo "auto" de ninguna manera significa que la persona se basta a sí misma, sino que por su autorrealización entendemos el proceso del cual ella es el sujeto (Méndez, 2015).

Se definen diferentes estilos de relación para clasificar de alguna manera las tendencias en las relaciones interpersonales, por ende, se analiza algunos estilos de relación son más saludables que otros. En las profesiones de la salud no es solo mejor, es muy conveniente. Vamos a ver los siguientes estilos de relación:

- Estilo agresivo.
- Estilo manipulador.
- Estilo pasivo.
- Estilo asertivo.

Para hacer esa clasificación se tiene en cuenta:

- Si defiende los intereses propios.
- Si muestra los sentimientos y pensamientos de forma clara.
- Si respeta los derechos de los demás.
- Si acepta los sentimientos y pensamientos de los demás.
- Si manifiesta la discrepancia.
- Si pide explicaciones al no entender.
- Si sabe decir que no.

En un lado están los que saben mostrar disconformidad y saben decir que no. Son el estilo agresivo y asertivo. La diferencia consiste en que antes de decir que no, el asertivo explica su opinión, oye la opinión de los otros, pide aclaraciones y discute. Toma en cuenta la opinión y sentimientos de los demás y los respeta. El agresivo no explica bien su opinión, no toma en cuenta la opinión de los demás (a menudo ni oye), amenaza, asusta, acusa, apremia y agrede. No toma en cuenta ni respeta las ideas y sentimientos de los demás. A menudo toma decisiones sin consultar (Vasco, 2016).

Comentario: El pasivo aparentemente acepta la opinión de los demás. En la comunicación tiende a devaluarse, y utiliza a menudo expresiones de sumisión y autculpabilización. A pesar de no estar de acuerdo, muestra conforme con tal de no enfrentarse. Acumula hostilidad y rencor que lo descarga de forma desproporcionada en lugares y momentos inadecuados. La característica del manipulador es la ambigüedad. No sabe decir que no y no muestra su disconformidad (por lo menos de forma clara). Se le nota algo. Por conseguir lo que se propone disfraza los auténticos sentimientos y pensamientos. Divaga antes de entrar en materia. Utiliza la adulación y las alabanzas para dominar, al contrario. Se contradice sin parar. Habla mucho y a menudo, confunde a los demás y los lleva por donde quiere. Es un falso escuchador, puesto que hace como que escucha, pero no para de interrumpir a los demás, dificultando su participación.

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Así mismo una relación interpersonal social, o empresarial se lo puede considerar como la deferencia positiva incondicional entre empresa y trabajador, por ende, el Rogers a lo largo de su vida le ha dado otros nombres como aprecio, aceptación, interés incondicional o visión incondicionalmente positiva.

- **Liderazgo**

El liderazgo es un tema crucial en la actualidad. Las organizaciones se encuentran en una constante lucha por ser cada vez más competitivas, lo que ha generado que las personas que las conforman sean eficientes y capaces de dar mucho de sí para el bienestar de la organización o empresa. El liderazgo ha sido definido como “el proceso

interpersonal mediante el cual los directivos tratan de influir sobre sus colaboradores para que logren las metas de trabajo prefijadas” (Hampton, 1993, pág. 469).

Liderazgo es un tema que ha recibido mucha atención en la administración, los negocios y las organizaciones comunitarias, por ende, se saben que liderazgo existe, pero pocos pueden definirlo. Liderazgo involucra influir de alguna manera sobre los empleados, miembros o “seguidores” para llevar a cabo las metas de la organización o del grupo. El liderazgo es “el conocimiento, las actitudes y las conductas utilizadas para influir sobre las personas para conseguir la misión deseada.” En otras palabras, liderazgo es la acción de lograr que las personas se identifiquen con una misión o visión para que trabajen en su realización (Akio, 2016).

El primer momento es relatado así por Ronald A. Heifetz, a cuyas propuestas en el campo del liderazgo nos referiremos extensamente más adelante.

Gandhi utilizó su autoridad informal con una habilidad consumada. Con esa autoridad reguló los niveles de desequilibrio social generados por el movimiento político independentista. Podía convocar una manifestación y después apaciguarla, cuando pensaba que las tensiones desencadenadas estaban volviéndose destructivas. Por ejemplo, en 1921, en vísperas de su primer esfuerzo de desobediencia civil en masa – que él limitó a una ciudad, en lugar de extenderla a todo el país, como querían sus compañeros políticos- una multitud de indios asesinó a un grupo de policías ingleses. En respuesta, Gandhi desconvocó todas las manifestaciones. Para él, el estallido había sido sintomático de la inmadurez del público para realizar una campaña no violenta, y nuevas violencias obstaculizarían el progreso. La relación especial y personalizada que desarrolló con el público en general le dio poder para enmarcar y concentrar la atención en las cuestiones, impulsar a la gente a la acción y, eventualmente, apaciguarla. También le otorgó una influencia dominante sobre los políticos indios del movimiento independentista, que no podían sino responder a la amplia reputación de Gandhi (Heifetz, 1997, pág. 257).

El liderazgo es el hecho que aquellas personas que en diferentes circunstancias y de diversas maneras acceden a la condición que describe la palabra “líder”, acceden, por definición, a prominencia, un estatus más elevado, privilegios y comodidades que las sociedades humanas, en su vasta mayoría, consideran totalmente apropiadas. El liderazgo como una actividad permite entender(lo) en múltiples posiciones de la estructura social. Se puede liderar tanto siendo presidente como empleado de oficina. De este modo también se permite el empleo de una variedad de aptitudes, en virtud de las demandas de la cultura y la situación. Las aptitudes personales son recursos para el liderazgo que se aplican de distinto modo en distintos contextos. Como sabemos, a veces no se aplican en absoluto. Muchas personas nunca ejercen el liderazgo, aunque tengan las cualidades personales que podríamos asociar comúnmente con él (Zalles, 2015).

Comentario: También puede suceder que un líder eficaz, con habilidad para desatar entusiasmo y devoción, carezca de las habilidades administrativas para canalizar la energía que desatan en otros, es decir, que dirige a sus subordinados adecuadamente, pero en un sentido equivocado que no desemboca en la consecución de los objetivos de la organización. Ante los desafíos del dinámico mundo empresarial actual, resulta indispensable contar con gerentes que también posean las habilidades de liderazgo.

Resultados de la interrelación entre individuos

Conducta

Una definición clásica de actitud es la establecida por Allport, que la consideraba ‘un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones’ (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2016) cita a (Martín-Baró, 1988).

El término conducta se ha convertido así, en la actualidad, en patrimonio común de psicólogos, sociólogos, antropólogos, sin que por este solo empleo se esté afiliado en la escuela del behaviorismo; inclusive se ha convertido en un término que tiene las ventajas de no pertenecer ya a ninguna escuela en especial y de ser lo suficientemente neutral como para constituir o formar parte del lenguaje común a investigadores de distintas disciplinas, campos o escuelas (Bleger, 2016).

La conducta hacia la organización está caracterizada por las disposiciones que nosotros tenemos hacia nuestras propias tareas, la propia organización o nuestro superior inmediato. Hay tres conductas básicas que son el nexo entre la persona y el trabajo: la complacencia hacia el trabajo, el apego por el trabajo y la dedicación a la organización.

La complacencia hacia el trabajo:	El apego por el trabajo	La dedicación a la organización:
<ul style="list-style-type: none">• Si una persona está satisfecha con el trabajo que realiza su conducta será positiva hacia la propia organización y hacia su propio quehacer diario dentro de ésta.	<ul style="list-style-type: none">• Explica la compenetración que la persona siente hacia el trabajo que desarrolla. Lo que provoca es que se comprometa de una forma dinámica y se responsabilice por su productividad, interviniendo incluso en su propia autoestima.	<ul style="list-style-type: none">• El propio trabajador reconoce una afinidad con la organización a la que pertenece lo que provoca en él un deseo de seguir en ella por mucho tiempo y sobre todo una simbiosis con las metas que se pretenden conseguir.

Gráfico N° 6: La conducta hacia la organización

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: (López T. , 2015).

Estas conductas son distintas y no tienen por qué convivir en la persona del trabajador o colaborador. La persona puede mostrar un apego por el trabajo y suscitar conductas provechosas hacia éste, y sin embargo puede no estar entusiasmado con la organización y amparar una conducta negativa. Destacar que esto es algo significativo respecto a la dirección que tomará la persona en la organización, lo más seguro es que se marche si su conducta es negativa hacia la propia empresa en general más que si sólo es hacia su trabajo, porque la probabilidad de avance en sus tareas, si está contento con la organización, hará que quiera continuar en ella (López T. , 2015)

La conducta laboral comprende todas nuestras actuaciones en el trabajo. Se trata de una parte muy importante y amplia del tiempo de nuestro vivir. Pretendemos aquí hacer una reflexión sobre las posibilidades de “gestión” de esa conducta y aportar una visión sobre las posibilidades de intervención para mejorar esas conductas. Hablamos de conducta humana en la Organización y nos planteamos quién o quienes tienen responsabilidad para incidir en esa conducta, proponemos algunas variables para diagnosticarla y resaltamos la importancia de asumir el propio rol profesional (Ares, 2015).

Comentario: La conducta siempre implica manifestaciones coexistentes en las tres áreas; es una manifestación unitaria del ser total y no puede, por lo tanto, aparecer ningún fenómeno en ninguna de las tres áreas sin que implique necesariamente a las otras dos; por lo tanto, las tres áreas son siempre coexistentes.

2.4.2 Análisis de clima laboral

El análisis del clima laboral es el ambiente que los empleados perciben de una serie de características propias de la empresa. De acuerdo al medio ambiente que hay dentro de la organización es como se define si los comportamientos de los empleados son adecuados o no para el bienestar de la empresa (Universidad de las Americas, 2014).

Rubio E. define el clima organizacional como “un fenómeno que interviene y que media entre los factores del sistema organizacionales y las tendencias motivacionales que se traduce en un comportamiento que tiene consecuencia sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.), desde esta perspectiva el clima organizacional es el filtro para lo cual pasan los fenómenos objetivos (estructura,

liderazgo, y toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el clima organizacional se mide la manera de cómo es percibida la organización (Alcocer, 2007).

Comentario: Un Clima Organizacional establece que es una inversión a largo plazo en las directivas de las organizaciones deben percatarse de que el medio forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Así mismo una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrán logros a corto plazo.

Comunicación

El flujo de información es evaluado de forma muy favorable o favorable; se aprecia una comunicación interna eficiente, donde la establecida con los compañeros de área de adscripción es la mejor evaluada; la comunicación de los empleados con sus superiores se percibe como fluida, y con otras áreas como dinámica.

El apoyo y colaboración también es evaluado como muy favorable o favorable; se percibe una alta disposición de los compañeros de área para trabajar en equipo y para el desarrollo de las labores; y sobretodo, se cuenta con el apoyo del jefe para la realización del trabajo. Por el contrario, la difusión de políticas y procedimientos, si bien es considerada como buena, no es totalmente amplia en todas las áreas.

Lo mismo ocurre con la colaboración y actitud de servicio por parte de otras áreas, a pesar de que se obtiene una evaluación favorable, se advierte la necesidad de implementar medidas que fortalezcan estos procesos.

Si bien es cierto que representa un gran logro el hecho de que los empleados perciban el funcionamiento de las redes de comunicación interna como muy eficientes y de que la empresa XYZ reconozca la importancia de este factor para el buen ejercicio de sus funciones, también lo es, el hecho de que, si no se lleva a la práctica de la mejor manera y no se realiza un esfuerzo permanente y continuo, podría generar más desventajas que beneficio

Las organizaciones actuales necesitan hacer un análisis de los climas que posee dentro de sus instalaciones por lo que se analiza el clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un

mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia.

Identificación de los valores por los cuales los trabajadores estén motivados hacia la acción y cuál es la fuerza con la que operan.

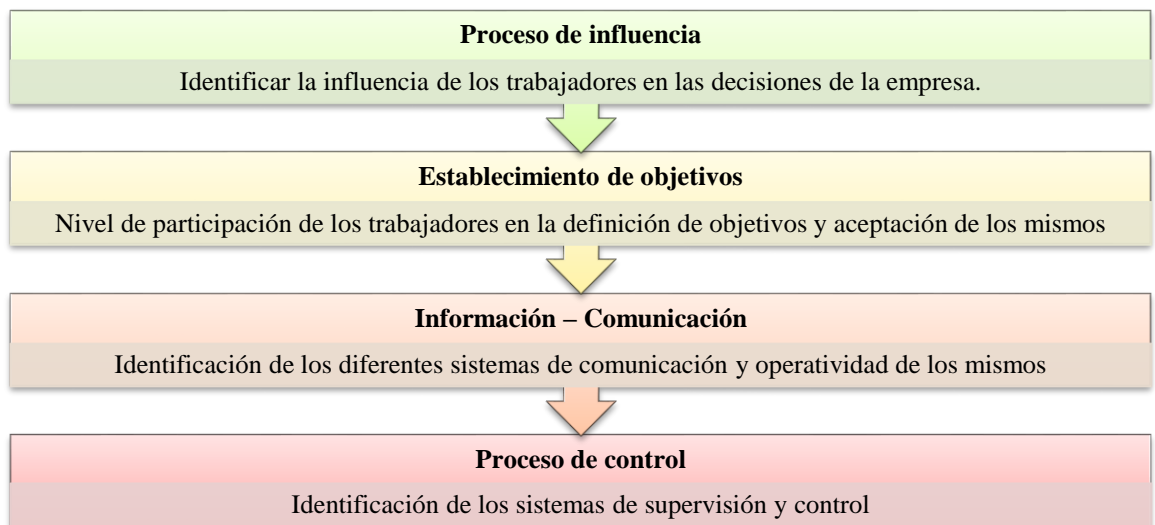


Gráfico N° 7: Identificación de valores
Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)
Fuente: (Alcocer, 2007).

El diagnóstico del clima laboral nos revela la percepción de los individuos respecto a estas dimensiones, siendo esta información fundamental a la hora de valorar los instrumentos de gestión que están siendo utilizados y poder diseñar aquellos que sean idóneos para la resolución de posibles conflictos y la consecución de objetivos empresariales.

El análisis de los clientes laborales debe analizar los aspectos relativos a las percepciones y expectativas del personal con respecto a la empresa, como en cualquier estudio que intente un diagnóstico de la organización, las dimensiones a evaluar deberán ser ajustados de acuerdo a cada realidad y cada historia particular.

El desempeño del empleado se ve muchas veces afectado por malas políticas de evaluación sobre su trabajo, falta de liderazgo o por factores externos, como la presión

de la familia. La evaluación del individuo, el equipo en el que labora y el superior que lo coordina, brinda un buen diagnóstico de las necesidades del trabajador.

En este sentido, en el caso de la evaluación al desempeño del empleado, se obtuvieron calificaciones de muy favorable a favorable. Los empleados creen que las metas y objetivos que se les asignan son alcanzables y consideran que cumplen con sus funciones y responsabilidades en el plazo establecido; sin embargo, no todos piensan que las políticas de evaluación a su trabajo son siempre las adecuadas.

Fortalezas y debilidades

El autor Jeria, Muñoz, & Torre (2016), en términos generales, el Clima Laboral en la organización se muestra muy favorable, sin embargo, cada área tiene un comportamiento diferente de acuerdo a las necesidades específicas de sus funciones y a las características del personal. Entre los resultados más relevantes, destacan:

- Las principales fortalezas que se reportaron a nivel institucional en cuanto al clima laboral, son: el conocimiento de objetivos, funciones y responsabilidades de cada empleado por el puesto que desarrollan, el alto sentido de contribución a los objetivos de la Institución, la responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo y la disposición para enfrentar cualquier cambio que ocurra, tanto a nivel área como a nivel Institución.
- Por otro lado, es importante hacer énfasis en que aspectos como: el salario y prestaciones, los horarios, los procesos de promoción de puesto actuales, los lugares de esparcimiento y recreación, la capacitación y los problemas para la integración y convivencia familiar -derivados de los horarios y cargas de trabajo-, representan las debilidades más importantes al interior de la organización.
- En la evaluación general del Clima por área, se destaca que la opinión se encuentra dividida; mientras que el 55% del total de áreas se encuentra por arriba de la media institucional (8.22), el 45% restante confiere una calificación abajo de este valor. (pág. 37).

Teoría del Clima Organizacional de Likert

La teoría de clima Organizacional de Likert Brunet, (1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

1. Variables causales

- Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

2. Variables Intermedias:

- Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

3. Variables finales:

- Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Gráfico N° 8: Identificación de valores

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: (Jeria, Muñoz, & Torres, 2016)

Trabajo en equipo

Los equipos se pueden precisar que los grupos cooperativos en que se mantienen en contacto habitual en la que emprenden las acciones de coordinación por ende el trabajo en equipo mantiene el comportamiento del personal, los recursos materiales, el compromiso de cada empleado y la disposición para enfrentar cambios. Por ello, es de suma importancia promover y mantener un clima laboral saludable, que fortalezca y apoye las metas de la organización. Cada uno de los elementos dentro de este grupo se esfuerza por lograr un alto grado laboral en equipo, el cual se vuelve más fácil con un ambiente de apoyo, habilidades apropiadas, objetivos de orden superior y recompensas e equipo. (Jeria, Muñoz, & Torres, 2016)

El trabajo en equipo está conformado por un grupo de personas reunidas para trabajar de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. Por la teoría sistémica, el equipo

es quien responde por el resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente. Sin embargo, cada uno de los elementos del equipo está especializado en algo en particular que beneficia al proyecto, por lo que al mismo tiempo cada uno se responsabiliza por aquella parte en que están trabajando, pero obteniendo el resultado tal que, en un trabajo en equipo, uno más uno, es igual a tres, ya que el trabajo en equipo no es simplemente la suma de aportaciones individuales.

El clima se constituye cada vez más como un factor que refleja las fortalezas y debilidades que encuentra el trabajador en la empresa, lo cual sirve para diseñar estrategias que incrementen su productividad y determinar el tipo de dificultades que existen en una organización a nivel de recursos humanos y organizacionales, internos o externos, que actúan facilitando o dificultando los procesos que conducirán a la productividad de los trabajadores y de todo el sistema organizacional (Lozano, 2005).

Comentario: Las cargas de trabajo son el problema más fuerte dentro de la organización, la mayoría de los encuestados manifiestan que no están de acuerdo con las horas que pasan en el trabajo ya que esto llega incluso a causarles problemas o interferencia con su vida personal y familiar.

2.4.3 Talento humano

La gestión del talento humano está conformada por las personas y las organizaciones, por ende, las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito. Por otra parte, las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos.

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes (Chiavenato, 2012).

De acuerdo Alecoy, (2008) menciona:

“Factores que influyen al éxito persona”. Establece: “El talento humano es innato; que es parte de la personalidad del individuo, y por ello, no se podría desarrollar, ni mucho menos generalizarse, es una combinación de competencias, capacidades, por lo tanto, serían desarrollables. Las organizaciones modernas ponen énfasis en esta última opción con la cual pretende mejorar los niveles de desempeño de los empleados” (p. 66-67)

La administración del Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo” (Yanquen, 2010).

Comentario: El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

Considerando el aporte que algunos economistas han intentado otorgarle al talento humano el calificativo de capital para darle un proceso de creación de valor, y de esta manera despertar la atención entre los gerentes en las distintas organizaciones, consideran los autores que el talento humano posee una riqueza intangible de un valor incalculable que ni los Psicólogos utilizando los más avanzados test podrán determinar con exactitud.

Del talento humano para el cumplimiento de sus objetivos y metas organizacionales. En consecuencia, para estos dos aspectos la organización per se debe invertir capital financiero, a fin de que su talento humano responda a las exigencias de las mismas, en este caso se podría considerar que el talento humano o capital intangible, estaría fortalecido por tres elementos (capital intelectual, capital humano y capital social).

...conocimiento útil, entendido como opuesto a la simple colección de datos, pues se trata de conocimiento estructurado que sirve para un fin determinado; además, es conocimiento valioso, pues a partir de él, la empresa es capaz de crear valor y obtener rentas superiores (Moreno Briceño & Godoy, 2011)

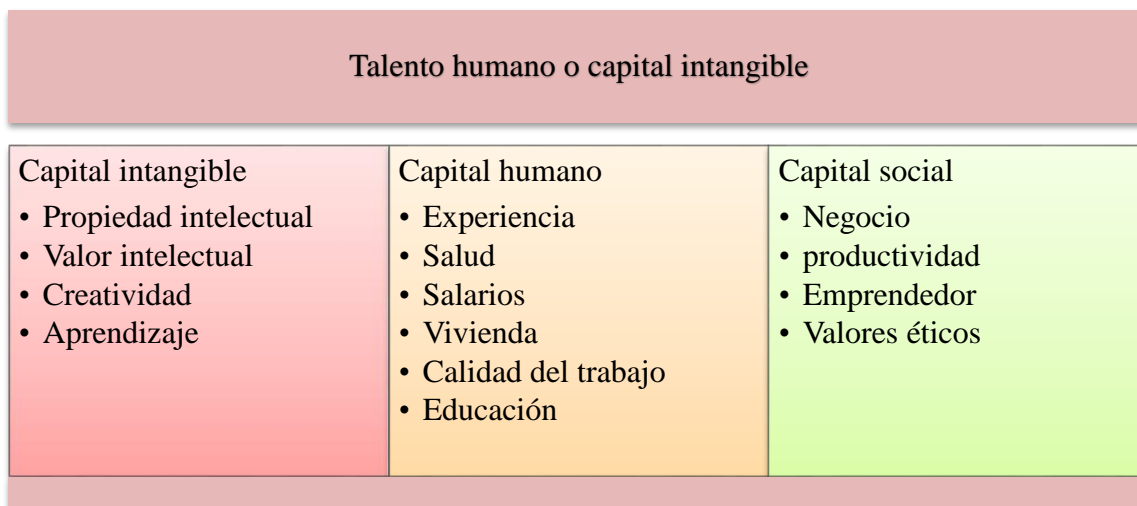


Gráfico N° 9: Identificación de valores
Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)
Fuente: (Moreno Briceño & Godoy, 2011)

Capital Humano

El capital humano en la nueva economía es el motor del desarrollo organizacional, constituyendo la principal ventaja de las compañías para desenvolverse en sus entornos. En el sector social, este recurso adquiere características específicas que deben ser tratadas a través de modelos generales que permitan comprender el valor corporativo que representan y su función en el cumplimiento de las misiones particulares.

Dentro de todas las posibilidades existentes, sólo una, ajustada a las condiciones de equilibrio del mercado, permite la maximización de los beneficios y por tanto, opera como un estándar, que una vez alcanzado constituye un horizonte estático sobre el cual la firma se mantiene, a menos que la economía sufra un shock exógeno. Una vez que los mercados son los que se ajustan para la determinación de los precios, la estructura organizacional no se consideró un fenómeno de interés para el análisis económico y se confinó a los ámbitos aplicados de la gestión y los negocios (Tinoco, 2003)

Una vez que los mercados son los que se ajustan para la determinación de los precios, la estructura organizacional no se consideró un fenómeno de interés para el análisis económico y se confinó a los ámbitos aplicados de la gestión y los negocios. El tratamiento tradicional del tema ha referido condiciones de optimización en sistemas de economía abierta y economía cerrada, bajo el supuesto de competencia perfecta o admitiendo competencia monopolística (Varian, 2002).

Comentario: El enfoque del “recurso humano” fortaleció el movimiento paternalista de la asistencia social, como respuesta al interés de obtener el máximo provecho de los factores de producción, incluyendo al hombre. Cuando se comprueba que no es suficiente la táctica represiva ni la del paternalismo sentimental para lograr el máximo potencial de los trabajadores, se pasa a una nueva etapa de evolución del ser humano.

Aparece entonces, la concepción del ser humano como el fin último del proceso productivo. Está comprobado que el capital humano en forma de trabajadores con conocimientos exitosamente retenidos en una organización es esencial para la rentabilidad de una empresa. el proceso administrativo consistente en la fijación de objetivos y de los medios para lograrlos. Las actividades empresariales se orientan hacia la búsqueda de los objetivos previamente establecidos en la planificación.

La consideración del capital humano como instrumento de producción, las organizaciones obtienen bienes, servicios y utilidades a partir de insumos, incluido el hombre. En la nueva forma de interpretar las cosas las organizaciones obtendrán utilidades como un subproducto de su misión fundamental que es el desarrollo integral del ser humano.

El análisis longitudinal de los estudios sobre intangibles y capital intelectual muestra que la mayoría de las contribuciones iniciales sobre estas cuestiones vinieron del campo de la consultoría, respondiendo a la preocupación de los directivos por los problemas legales y de naturaleza directiva asociados a los intangibles. Cada una de estas contribuciones iniciales propuso su propia caracterización de los intangibles y el capital intelectual, dando lugar a una gran dispersión conceptual que ha impedido la profundización en el estudio científico de los fenómenos ligados a los intangibles. Creemos que los intangibles son una cuestión fundamental para las organizaciones, y que debe ser estudiada con el adecuado rigor científico.

2.5 Fundamentación teórica de la variable dependiente

2.5.1 Relación interpersonal

La relación interpersonal es la interacción recíproca entre dos o más personas en forma auténtica con habilidad para comunicarse efectivamente y escuchar, la solución de conflictos. (Saavedra, 2015)

Las relaciones interpersonales maduras pueden incluir elementos de la relación temprana entre padres e hijos, pero en un contexto de interdependencia recíproca en lugar de centrarse en sí mismo con exigencias de dependencia, esto podría sustentar lo que otros autores han postulado que las relaciones con los padres, en particular con la madre, y las representaciones que el niño construye sobre sí mismo, los otros y el mundo, determinan la calidad y el tipo de sus relaciones afectivo-sociales. (Spiegel, 2000).

La relación entre la comprensión de la mente de los otros y el lenguaje. Muchos otros grupos trabajan sobre el mismo tópico, la razón está básicamente en que ambas conductas son contemporáneas y suelen fracasar una con la otra en el desarrollo atípico. En principio, la relación es fácil de contemplar al reconocer que en la interacción socio-cognitiva está implicada la comunicación, por lo que los orígenes comunicativos del lenguaje coinciden con la posibilidad de que los otros nos hagan partícipes de lo que están deseando, sintiendo o creyendo. La comunicación lingüística se beneficia del contacto ocular, de la intencionalidad pragmática, de las tareas compartidas y de la atención conjunta. Comunicar es expresar nuestros pensamientos, deseos, intenciones, emociones a los demás y comprender los de los otros. (Clemente, 2015)

Comentario: La relación entre la comprensión de la mente de los otros y el lenguaje. Muchos otros grupos trabajan sobre el mismo tópico, la razón está básicamente en que ambas conductas son contemporáneas y suelen fracasar una con la otra en el desarrollo atípico. En principio, la relación es fácil de contemplar al reconocer que en la interacción socio-cognitiva está implicada la comunicación, por lo que los orígenes comunicativos del lenguaje coinciden con la posibilidad de que los otros nos hagan partícipes de lo que están deseando, sintiendo o creyendo. La comunicación lingüística se beneficia del contacto ocular, de la intencionalidad pragmática, de las tareas compartidas y de la atención conjunta. Comunicar es expresar nuestros pensamientos, deseos, intenciones, emociones a los demás y comprender los de los otros. Por lo tanto, el dialogo interpersonal sería el tipo discursivo más temprano por el que expresamos

nuestra mente y comprendemos la de los demás. Ser capaz de procesar las características discursivas del diálogo significa poder respetar turnos, ser contingente con las propuestas ajenas, ser sensible a lo que otros expresan, etc. Y eso es interpersonal. Mediante esta comunicación los niños y niñas además de aprender las lenguas naturales, se socializan, adquieren la teoría de la mente de los demás, se hacen personas que viven en un mundo de personas.

Las relaciones interpersonales en el trabajo constituyen un factor crítico en una empresa agrícola. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en si no bastan para incrementar la productividad, si pueden contribuir significativamente a ella.

Empatía

La empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. De acuerdo al modelo, la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual el asertividad. Por ello, las personas empáticas suelen tener más éxito social, ya que la empatía facilita las relaciones interpersonales, la negociación, la capacidad de persuadir y el desarrollo del carisma. (Balart, 2013).

La empatía es una habilidad fundamental para el trato interpersonal y actualmente es una de las competencias valoradas en el área de los recursos humanos. En las organizaciones es una capacidad que se valora, aun cuando es de las habilidades menos desarrolladas. En general, tendemos a considerar más nuestras propias opiniones y puntos de vista y escuchamos menos otras perspectivas. Entendemos la empatía como la habilidad social fundamental que nos permite anticipar, comprender y experimentar el punto de vista de otras personas. Forma parte de la comunicación interpersonal y nos ayuda a comprender el mensaje del otro. No sólo es una capacidad esencial en el ámbito de las relaciones interpersonales sino también en el ámbito laboral puesto que favorece el compañerismo y el trabajo en equipo. (Herrera, 2013).

La empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar. Es una habilidad indispensable para los seres humanos, teniendo en cuenta que toda nuestra vida transcurre en

contextos sociales complejos. Esta naturaleza social hace que el reconocimiento y la comprensión de los estados mentales de los demás, así como la capacidad de compartir esos estados mentales y responder a ellos de modo adecuado, sean tanto o más importantes que la capacidad de comprender y responder adecuadamente a los contextos naturales no sociales. (Beatriz, Arán, & Richaud, 2014)

Para Goleman (2009), corresponde a una aptitud social y consiste en captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos; requiere la predisposición para admitir las emociones, escuchar con concentración y ser capaz de comprender pensamientos y sentimientos que no se expresan verbalmente. Se deriva en:

1. Comprender a los demás: es importante para percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones. Quienes poseen esta aptitud están atentos a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden y brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.
2. Ayudar a los demás a desarrollarse: es percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar aptitudes. Las personas con esta aptitud reconocen y recompensan las virtudes, los logros y el progreso, ofrecen críticas constructivas e identifican los puntos que otro debe mejorar, asesoran y brindan consejos oportunos y asignan tareas que fortalecen y alientan las habilidades de otro.
3. Orientación al servicio: consiste en prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente por lo que las personas que poseen esta aptitud entienden las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellos, buscan maneras de aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad, ofrecen buen grado de asistencia y comprenden el punto de vista del cliente, actuando como asesores de confianza.
4. Aprovechar la diversidad: es cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas, quienes poseen dicha aptitud respetan a personas de orígenes diversos y se llevan bien con todos, entienden los puntos de vista diversos y son sensibles a diferencias grupales, ven en la diversidad una oportunidad de crear un medio donde las personas de diversos orígenes puedan prosperar, enfrentándose a los prejuicios y la intolerancia.

5. Conciencia política: es interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder, dicha aptitud se manifiesta en una persona cuando sabe leer con precisión las relaciones clave de poder, detecta las redes sociales cruciales, entiende las fuerzas que dan forma a las visiones y acciones de los clientes o competidores y leen con precisión la realidad externa y de la organización.

Comentario: La empatía es una herramienta para conectar con los demás, porque nos lleva a empatar con simpatía, lo que significa buscar el ganar/ganar en la relación con el otro con verdadero interés a través de la escucha activa, de conocer cuál es el mapa con el que explora el mundo y mediante la comprensión, entender y respetar por qué escoge las rutas que escoge para andar por la vida.

Diferenciación de personalidad

La diferenciación en realidad hace que el yo único se divida en varios yo particulares (o áreas) contruidos a partir de nódulos de información, percepciones y memorias únicos e inaccesibles a otros (algunos de los cuales serán satisfactorios, otros no). Al mismo tiempo, la diferenciación abre posibilidades para la escogencia: unos niños desearán sobresalir en deportes, pero no en rendimiento escolar; otros anexarán sus aspiraciones a la obtención de éxito en matemática; algunos querrán hacerlo en historia... o en dibujo. Es en torno a tales escogencias que los niños harán sus mejores inversiones para la construcción de sus autodefiniciones.

Según indican algunos estudiosos del tema, podrían influir de forma visible al menos de tres maneras:

- 1) El temperamento inclina hacia la elección de ciertas actividades y entornos. Las personas con un temperamento sociable, por ejemplo, buscan espontáneamente la compañía de otros (Goleman, 2009) cita a (Buss & Plomin, 1984)
- 2) Las características típicas de las conductas tempranas del niño influyen directamente en las reacciones que los demás tienen con ese niño (Dunn & Kendrick, 1982). Estas reacciones forman, a su vez, un microcosmos muy

particular en las relaciones con el niño y muy diferenciado del entorno que le rodea.

- 3) Debido quizá a lo anterior, los mismos ambientes y las mismas experiencias ejercen un efecto distinto en niños con diversos temperamentos. Una situación de pobreza inicial, por ejemplo, en un niño tímido puede pesar para toda su vida como una losa y en un niño con temperamento activo puede actuar como un revulsivo.

Sin embargo, conviene actuar con cierta prudencia en el tema del papel activo del niño en el proceso de su propio desarrollo como persona. Los mismos autores, defensores del significado de los factores genéticos en el desarrollo de la personalidad, rechazan, de suyo, la postura determinista. Antiguamente, uno de los criterios centrales para definir el temperamento era su invariabilidad. Hoy en día, se afirma, casi de modo unánime, que las características del temperamento son relativamente estables, es decir, que, en relación con otras características de la personalidad, manifiestan una cierta continuidad. Se podría hablar en una persona de un temperamento activo estable, por ejemplo, cuando se observa en ella una actividad generalizada y cuando la manifiesta no sólo en momentos concretos, sino a lo largo de muchos años.

- **Sentimientos**

Los sentimientos, en cambio, son la expresión mental de las emociones; es decir, se habla de sentimientos cuando la emoción es codificada en el cerebro y la persona es capaz de identificar la emoción específica que experimenta: alegría, pena, rabia, soledad, tristeza, vergüenza, etc. (Yankovic, 2011).

El sentimiento es un estado afectivo pero elaborado por la inteligencia. Son estables, específicos y duraderos. Comprometen a toda la persona. Perduran en el tiempo. Comprometen la vida afectiva incluyendo la inteligencia y la voluntad. Pasan a formar parte del núcleo, “el corazón” de la persona. Están ligados a los valores, a aquello que representa algo importante para la persona, a ideales. Es lo que produce la respuesta afectiva duradera del hombre. Algunos dicen: “hay que educar en ideas”. No alcanza. Es necesario llegar a los sentimientos, ahí se compromete toda la persona. - repercuten en toda la persona: lo físico, lo psíquico, el espíritu (inteligencia y voluntad) (Miguel, 2015)

Comentario: El desarrollo emocional repercute en todos los ámbitos de la vida: familiar, académico, laboral y social, con toda la riqueza y complejidad del nivel emocional de cada persona: las acciones operan de forma entrelazada en la conciencia

cognitiva, afectiva y conductual. Los aspectos estrictamente racionales no son neutros, sino que están cargados de emociones y empujan a actuar en una determinada línea. En este contexto, el ámbito emocional no puede quedar al margen del tratamiento educativo.

- **Valores**

Los valores auténticos, asumidos libremente, nos permiten definir con claridad los objetivos de la vida, nos ayudan a aceptarnos tal y como somos y a estimarnos, al tiempo que nos hacen comprender y estimar a los demás. Dan sentido a nuestra vida y facilitan la relación madura y equilibrada con el entorno, con las personas, acontecimientos y cosas, proporcionándonos un poderoso sentimiento de armonía personal (Tierno, 2011).

El valor está siendo estudiado con procedimientos científicos, existiendo también otras metodologías igualmente importantes que, dada la naturaleza del fenómeno por estudiar, permitirán hacer aportaciones relevantes en aquellos aspectos en los que la ciencia convencional tuviese dificultades. Dichas aproximaciones metodológicas se derivan esencialmente de disciplinas humanísticas, como los Enfoques Fenomenológicos, Hermenéutico, de Análisis de Contenido y Dialéctico, entre otros. (Ortíz, 2015).

Comentario: Los valores son aquellas características morales en los seres humanos, tales como la humildad, la piedad, el respeto entre otros valores éticos, como todo lo referente al género humano, el concepto de valores se trató, principalmente desde la antigüedad, como algo general y sin divisiones, pero las especializaciones de los estudios en general han creado diferentes tipos de valores, y han relacionado estos con diferentes disciplinas y ciencias.

Conocimientos

Al conocimiento se le considera como un conjunto de representaciones abstractas que se almacenan mediante la experiencia o la adquisición de conocimientos o a través de la observación que se adquiere en el tiempo. En el sentido más extenso que se trata de la tenencia de variados datos interrelacionados que al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo. (Peralta, 2014)

Es una de las capacidades más importantes del ser humano, un poder que tiene un gran potencial puesto que el saber se actualiza constantemente como muestra el proceso de

formación que supera un alumno a lo largo de su vida. Es decir, puede interiorizar ideas. Esta capacidad intelectual es inmaterial, de este modo, el ser humano puede acumular un número incontable de ideas, precisamente, porque no ocupan un espacio físico en algún lugar del cerebro. (Fernando, 2017)

Comentario: El término conocimiento revela a un conjunto de datos o noticias que se tiene de una materia o ciencia en la que se demuestra su intelecto para guardar dicha información. Así mismo, conocimiento hace referencia a una persona con la que se tiene relación o trato, pero sin llegar a tener una amistad como yo tengo conocimiento de lo que hace ese señor. Por otro lado, la sociedad que se le considera como científico por lo tanto se les considera como personas con defectos de dicción que le hace pronunciar los defectos sociales en las cuales se sorprende de la adicción del conocimiento, pero cuando se supone que guarda una cercanía más estrecha con lo representado.

Actitudes ofensivas

Palmero, Carpi, Gómez, & Guerrero (2015), cita a Brown (1989) indica que el entorno externo se relaciona con estados internos psicológicos y fisiológicos. Los acontecimientos difieren según la calidad de la respuesta cognitiva-emocional que el individuo les otorgue. Brown añade que existe un factor de vulnerabilidad al estrés y enfatiza el rol de las variables Psicosociales, así como la constitución y personalidad del individuo. (pág. 65).

También hay que mencionar que la actitud ofensiva (de fastidio o de malestar) ante algo que deseamos y que por las causas que sea, no conseguimos, se puede considerar natural y sana. Eso implica que sentimos de forma correcta, que nos interesa conseguir ese objeto o llegar a esa meta y tenemos una disposición para lograrlo. El problema aparece cuando no “admitimos” ese impedimento y desarrollamos una conducta negativa (violenta) para conseguirlo. (Uribe, 2014, pág. 12).

Comentario: La ofensiva tiene como características propias el movimiento, la acción y la iniciativa. La defensiva, por el contrario, renuncia a la iniciativa y espera el ataque para repelerlo, contentándose con hacer frente y resistir el choque.

Calidad afectiva

La calidad se vuelve afectiva se vuelve afectiva cuando depende de la capacidad de responder a la persona que está transmitiendo el mensaje sea de respeto es decir que una persona mientras más ternura y caricias reciba en la infancia, más capacidad de ser amoroso y tierno tendrá en el futuro.

Por ende, el autor Oliveros (2014), se lo define como; a la calidad efectiva como una calidad de vida en la que se ve reflejado en la interacción de las personas con la sociedad o con la relación que tiene cada uno de los miembros de la familia y con el vínculo afectivo que existen entre padre e hijos, además de la forma como el mismo se trata u cuida de sus personas. El brindarles seguridad por medio del afecto hacen que se valoren y se sientan respetados y amados por todas aquellas personas que el considere importante y a los cuales quiere y respeta.

Conductas

Una definición clásica citado por el autor Ubillos, Mayordomo, & Páez, (2011) en la que, la actitud es la establecida por Allport, que la consideraba “un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones”

La conducta relacionada con la actitud tiene otros determinantes además de los de la actitud en sí, también es verdad que en sí mismas algunas actitudes, La conducta de apego canaliza la afectividad y su ausencia tiene una gran importancia en la aparición de los trastornos emocionales, especialmente la depresión. (Aigner, 2011).

Entre la conducta humana y el bienestar de la sociedad existen interrelaciones subjetivas y concretas. Si bien esta conducta es variada, se determina que los individuos deberían mostrar una conducta apropiada con el fin de producir un bienestar propio y grupal; sin embargo, un mismo individuo puede mostrar acciones diferentes ante una misma situación, dependiendo si la enfrenta en grupo o individualmente, cuyos resultados contribuirán en unas ocasiones al bienestar social y en otras a desmejorarlo. (University, 2013).

Comentario: Cuando hablamos de conducta, en general está referida a la manera de como el individuo se guía o se comporta en su vida y La sociedad. Con base a esto, se establece que la conducta humana es el conjunto de acciones que presenta el hombre

a través de su existencia en la sociedad. El individuo nace dentro de una sociedad y en ella realiza todas sus actividades, las cuales implican acciones o comportamiento.

- **Satisfacción del trabajo**

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

El autor Rodríguez (2002) en la que menciona que la satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert (1985: 297-8) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

- Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal
- Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana. (2002, pág. 26)

Comentario: Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Así mismo la autora Hannoun, (2011), cita a Blum (1976)¹⁷, los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones:

- Actitud laboral: es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.
- Satisfacción laboral: es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- Moral laboral: desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo.

2.5.2 Relaciones humanas

Las relaciones humanas son las enderezadas a crear y mantener, entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, son vinculaciones entre los seres humanos o personas. (Consejería de Educación Cultura y Deporte , 2015).

Para mejorar la protección de los trabajadores en su relación con los demás compañeros de trabajo es necesario que funcionen eficazmente los mecanismos e instituciones que existen para hacer cumplir la legislación del trabajo. En cada país, según cuáles sean las insuficiencias de su sistema jurídico y de la organización y funcionamiento de las instituciones laborales, podría considerarse la posibilidad de

simplificar la inspección del trabajo y hacerla más eficaz, dándole facultades consultivas y ejecutivas adecuadas a las circunstancias de hoy día. (Solis, 2006).

Según la Ley de Miller y Dollard, cuando se observa una agresión hay que pensar siempre que ha precedido una frustración y viceversa. Si se quiere evitar la frustración en el trabajo, es necesario motivar al trabajador hacia él. Hay que hacer que el hombre desee trabajar por propia voluntad. Para conseguirlo es conveniente conocer y tener en cuenta, de una manera general, cuáles son sus necesidades, las características de la personalidad humana y las actitudes que suele adoptar como elemento perteneciente a un determinado nivel de la empresa. (Rarniro, 2016).

Las relaciones humanas son el producto de la interacción constante entre los miembros de una sociedad, para que ellas se puedan establecer es importante que se establezca la comunicación, ya que por medio de ella se expresan emociones y sentimientos, problemas y experiencias vividas y además de expresarlas, permite que otra persona las comprenda. Otro punto importante para establecer este tipo de relaciones en la sociedad, es el conocimiento de sí mismo, esto es, tener un concepto claro de lo que uno es, como actúa y responde en ciertas situaciones de la vida diaria, cuáles son mis gustos, mis deseos anhelos y mis límites, todo esto con el fin de comprender mejor a las demás personas. (Rodríguez G. M., 2016, pág. 6).

Comentario: Las relaciones humanas como un proceso de intercambio, proceso en el que cada uno invierte algo y hace unos costos con la intención de obtener un beneficio el conjunto de interacciones que se dan entre los individuos de una comunidad, ciudad grande o pequeña, aldea o pueblo y que permite a las personas relacionarse de una manera cordial y amistosa, ya que se basan en reglas aceptadas por las mismas personas.

Relaciones humanas entre las personas

Como ya se explicó en la definición del concepto anterior, las relaciones humanas son el producto de la interacción constante entre los miembros de una sociedad, para que ellas se puedan establecer es importante que se establezca la comunicación, ya que por medio de ella se expresan emociones y sentimientos, problemas y experiencias vividas y además de expresarlas, permite que otra persona las comprenda. (Rodríguez G. M., 2016, pág. 8).

Es la interacción armónica de la sociedad, es decir, de una o más personas o de un grupo de individuos, en la que es necesario respetar las ideas de cada persona. Es el contacto que se lleva a cabo entre 2 o más personas en el cual intercambian varias

ideas entre si y también cosas más personales Las relaciones humanas son las enderezadas a crear y mantener, entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, son vinculaciones entre los seres humanos o personas. Las relaciones humanas son aquellas actitudes y aptitudes que mostramos frente a otra persona. Sea cual fuere (Ruiz, 2013).

Los seres humanos, busca objetivos de mejorar mis relaciones humanas con las demás personas brindándose una amistad y que tendrá que apoyarse entre jefes líderes y entre otros para formar un equipo de trabajo en conjunto. Tener malas relaciones comprende muchas conductas diferentes. Para empezar, Sean elige una conducta contraproducente que debe mejorar: es excepcionalmente intolerante con los demás y no lo oculta. Su meta es ser menos intolerante y más paciente en su trato con los demás en el trabajo (DuBrin, 2008).

Comentario: Una razón importante para tener una meta es que el rendimiento mejora si se fija un objetivo de tener compañerismo en las diferentes áreas de trabajo, proponiéndose una meta en mente de cada una de las personas y nivel a organizacional, por lo general, no se sentirá satisfecha hasta alcanzarla, así que sigue luchando hasta que lo logra, con lo que incrementa tanto la satisfacción personal como su rendimiento en la tarea.

Otro punto importante para establecer este tipo de relaciones en la sociedad, es el conocimiento de sí mismo, esto es, tener un concepto claro de lo que uno es, como actúa y responde en ciertas situaciones de la vida diaria, cuáles son mis gustos, mis deseos anhelos y mis límites, todo esto con el fin de comprender mejor a las demás personas.

Relaciones humanas en la sociedad

Debido a que son el resultado de la interacción constante entre las personas, existen diversos medios en donde podemos entablar algún tipo de relación con las personas que nos rodean. En primero lugar podemos decir que la primera relación que entablamos con nuestros prójimos son las relaciones familiares, ya que la familia es el primer vinculo que se establece siendo pequeños, en segundo lugar, las relaciones escolares, que se van formando desde nuestro primer día en el precolar hasta la universidad, post grados o bien el nivel educativo alcanzado. Otra categoría son las

relaciones entabladas con nuestros amigos conocidos de la escuela o bien en el vecindario o actividades extras que realizamos. Las relaciones que establecemos en el ámbito laboral y por supuesto la relación entre pareja (Rodríguez G. M., 2016, pág. 12).

En estos casos, debido a la proximidad y contacto más frecuente, o bien por la existencia de valores compartidos por pertenecer a la misma etnia, ubicarse en la alteridad del otro individuo se hace de una manera más precisa, ya que la experiencia nos da un conocimiento más exacto de las reacciones esperadas por su parte, lo que permitirá adecuarnos a las reglas de comportamiento de una manera más flexible y conseguir una interacción más fluida y cercana entre ego y alter. No obstante, incluso en estas relaciones primarias, las reglas y organización jerárquica de las estructuras seguirán dando forma a nuestras pautas de comportamiento, de forma que una relación jocosa con un amigo contrastará con una relación de respeto o elusión con nuestro abuelo (Ruales, 2011, pág. 11).

Todo lo dicho hasta aquí no excluye que con mayor o menor frecuencia tomemos contacto y debamos establecer algún tipo de relación con alguien que en principio no pertenezca al mismo grupo étnico que nosotros, es en este momento cuando la capacidad de abstracción que nos permite ponernos en lugar del “otro generalizado”, guía las pautas con las que establecemos la relación con el extraño. Este mecanismo tiene sus ventajas ya que nos permite actuar de acuerdo a unas normas que suponemos correctas y nos orienta sobre lo que podemos esperar del otro, sin embargo, tiene un inconveniente muy fuerte y es que si la imagen del “otro generalizado” que tenemos está distorsionada, o más frecuentemente incompleta, estaremos dando lugar a estereotipos y prejuicios que dañarán esa incipiente relación (Heifetz, 1997, pág. 19).

Comentario: La relación humana en la sociedad se ve involucrada de ejercer los vínculos humanístico de colaboración entre seres humanos involucrándolos como familia, vecinos, compañeros, colegas, amigos, entre otras atípicas a las cuales la sociedad ha perdido el estimo del uno con el otra volviéndose una sociedad individualista, por ende las actividades que se realice a nivel organizacional , empresarial, vecinal, familiar, debe incluir con actividades participativas para vincular a sociedad con una comunicación continua e incluyo apoyarse unos a otros con mecanismos cooperativismos.

Entre las que se involucra algunos tipos de relaciones existentes en nuestra vida diaria:

- **Relaciones Familiares**

Sin lugar a dudas es el primer lugar donde aprendemos a relacionarnos, la forma en que se da la comunicación e interacción familiar influirá en la manera de relacionarnos con la demás gente. Si existen buenos valores y practicas positivas entre las relaciones familiares, estaremos aprendiendo a relacionarnos de buena manera con el resto de la sociedad. (Rodríguez G. M., 2016, pág. 12).

Las relaciones familiares implican también la aceptación y valoración de las demás personas, ya que, aunque la familia en si es un núcleo de personas con muchos aspectos en común, cada miembro tiene diferentes características individuales que se deben aprender a respetar y aceptar.

- **Relaciones Escolares**

La escuela, si bien enseña materias para nuestro desarrollo intelectual en nuestra vida diaria, también nos muestra nuestras primeras relaciones sociales. Una vez cumplidos los años para entrar al preescolar y hasta el mayor grado que alcancemos en el ámbito educativo, la escuela se vuelve el segundo lugar en importancia para establecer relaciones humanas, es allí donde se practica lo aprendido anteriormente en nuestro círculo familiar. En la escuela aprendemos a regirnos y respetar normas distintas a las normas familiares, además de que aprendemos a convivir por primera vez con gente, niños, maestros, intendentes, directivos, diferentes a los que estamos acostumbrados a convivir en nuestro entorno familiar y es allí donde se practica la tolerancia y el respeto (Rodríguez G. M., 2016, pág. 13).

- **Relaciones de Amistad**

Si bien la escuela es un lugar donde se pueden establecer amistades duraderas, también existen buenos amigos que tenemos cercano al lugar donde vivimos. Al igual que en la familia o en la escuela, las amistades que forman parte de nuestra vida se rigen por medio de lo que anteriormente se viene comentando, una serie de normas que la rigen, es decir, en la amistad entra el respeto, la tolerancia, la aceptación tanto de uno mismo como del otro y la confianza (Rodríguez G. M., 2016, pág. 13).

- **Relaciones de pareja**

Sin lugar a dudas una de las relaciones importantes en la vida de una persona al igual que la relación familiar, es la que establece con su pareja. En este tipo de relaciones, la confianza, el respeto y la tolerancia son factores sumamente importantes juntamente con el amor, lo cual en ocasiones la hace sumamente complicada ya en ella se establecen vínculos entre las dos personas que van más allá de los vínculos establecidos en otro tipo de relaciones humanas. En ellas, se ven relacionadas las diferentes formas de pensar, las emociones, los sentimientos y distintas maneras de vida que se van uniendo una con la otra, para así construir una nueva forma de vivir y de enseñar a su nueva familia (Rodríguez G. M., 2016, pág. 13).

Es así como se explican los diferentes tipos de relaciones humanas que pueden existir o al menos las que se consideran que son las que más se presentan en la sociedad; por ende que en la escuela y la familia en donde se aprenden y respetan las primeras reglas, normas y jerarquías que se deben respetar, cumplir como también participar para que este pequeño sistema funcione adecuadamente como relación.

2.5.3 Relaciones laborales

El término relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo (Trebilcock, 2015).

Dunlop (1958) concluye que: “Tiene un fuerte sesgo con la acentuación del carácter regular de las relaciones industriales, con valores compartidos, normas claramente establecidas y aceptadas por los actores formando con sus instituciones un sistema, a la manera del sistema social de Parsons (pág. 69).

Relaciones Laborales pretenden dar respuesta a la evolución reciente del contexto económico y social, haciendo hincapié en los cambios producidos en el mundo de las relaciones laborales en sus diferentes facetas. En este sentido, el grado de Relaciones Laborales se caracteriza por ofrecer unos contenidos académicos de carácter pluridisciplinar y por ser un instrumento fundamental para proporcionar a la sociedad

unos titulados con conocimientos y habilidades que les permitan dar respuesta a la complejidad de las relaciones laborales presentes y futuras y, a la vez, hacer investigación en el campo socio laboral desde un enfoque multidisciplinar. el grado de Relaciones Laborales es una titulación interdisciplinar en la que se deben estudiar aspectos relevantes y necesarios en el ámbito de las relaciones de trabajo, tales como el derecho, la economía, la psicología, la sociología, la historia y la organización de empresas (Anderso, 2016).

La OIT ha adoptado la relación de trabajo como el punto de referencia para el examen de las diversas formas de trabajo. En los últimos años, la Conferencia ha celebrado discusiones sobre trabajadores independientes, trabajadores migrantes, trabajadores a domicilio, trabajadores de agencias de empleo privadas, niños trabajadores, trabajadores de cooperativas, trabajadores de la economía informal y del sector pesquero. Asimismo, al considerar cuestiones relativas a la seguridad social y a la protección de la maternidad tuvo en cuenta la eventual relación de trabajo de los beneficiarios

La relación de trabajo es una noción jurídica de uso universal con la que se hace referencia a la relación que existe entre una persona, denominada «el empleado» o «el asalariado» (o, a menudo, «el trabajador»), y otra persona, denominada el «empleador», a quien aquélla proporciona su trabajo bajo ciertas condiciones, a cambio de una remuneración. Es mediante la relación de trabajo, independientemente de la manera en que se la haya definido, como se crean derechos y obligaciones recíprocas entre el empleado y el empleador. La relación de trabajo fue, y continúa siendo, el principal medio de que pueden servirse los trabajadores para acceder a los derechos y prestaciones asociadas con el empleo en el ámbito del derecho del trabajo y la seguridad social. Es el punto de referencia fundamental para determinar la naturaleza y la extensión de los derechos de los empleadores, como también de sus obligaciones respecto de los trabajadores (Solis, 2006).

Comentario: La relación laboral se denomina que es objeto de intereses y prioridades divergentes y cambiantes, en la que existe la posibilidad de desacuerdo o discrepancia que puede desembocar en un conflicto laboral. Aunque puede haber consenso respecto a la importancia de las cuestiones de salud y seguridad en general, puede surgir la desavenencia acerca de la necesidad de adoptar medidas específicas o de su aplicación, sobre todo cuando éstas exigen la dedicación de tiempo o dinero adicionales o la producción puede reducirse.

Diferencias y similitudes

En el plano de la ocupación se observa actualmente una cantidad significativa de desempleados y de trabajadores no registrados que no existían antes de los '90. Esta situación, sin duda, restringe el alcance de la negociación colectiva, limitada en principio a los trabajadores registrados.

En la medida que desocupados y no registrados suponen, teóricamente, una “presión” sobre los trabajadores registrados en el sentido de moderar sus reclamos, afectarían por lo tanto la capacidad sindical para sostenerlos. En sentido contrario, las políticas públicas tendientes a promover la calidad del empleo y combatir la difusión del trabajo no registrado, y el sostenimiento e incremento del salario mínimo, tienden a fortalecer la mencionada capacidad sindical de sostener sus demandas. En este mismo sentido operan las variables del entorno macroeconómico que favorecen el crecimiento del empleo (Meneses, 2016).

En esta situación, los gremios líderes de la época anterior dejaron de ser referencia nacional en materia de niveles salariales o de condiciones de trabajo. En esta etapa el gobierno atenuó su función equilibradora de fuerzas entre actores sociales con asimetría de poderes. Se observó un predominio creciente de las negociaciones institucionalizadas (homologadas por el Ministerio de Trabajo) en el plano de las empresas, sea a través de convenios de empresa, o bien de la articulación de acuerdos particulares de empresa con los convenios de nivel superior (rama o actividad) (Meneses, 2016, pág. 31).

Comentario: Por ende, las personas al tener conceptos e ideologías marcan la diferencia en esta sociedad más aun en el ámbito laboral ya que la tolerancia a cada comentario emitido debe ser sabiduría de los lideres encaminados al mejoramiento de la empresa más aun cuando los criterios emitidos son buenos y malos, consiguiendo llegar a un acuerdo para el beneficio de todos.

Formación y productividad

La formación del personal para aumentar la productividad en la que se mantiene una definición general, la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla.

En consecuencia, la productividad se define como uso eficiente de recursos –trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y

servicios. También puede ella definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos: cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es un sistema (Benavente, 2011)

Si bien en ocasiones la productividad se vincula con la intensidad del trabajo, esto significa las más de las veces un exceso de esfuerzo o “incremento” del trabajo, lo cual redundará en general en aumentos muy reducidos de productividad. Como suele decirse, la esencia del mejoramiento de la productividad es trabajar de manera más inteligente, no más dura (Casanova, 2003, pág. 65).

Existe una relación directa y positiva entre la formación y la educación, y la productividad. Esto se constata cuando, al comparar países, surge que los mejores resultados tanto en términos de productividad como de crecimiento económico, se obtienen en aquellos en donde las personas están mejor instruidas. Aun la tecnología, el otro factor invocado como clave para la elevación de la productividad, no es más que un resultado de la educación, la cultura, la creatividad y los sistemas de administración. En muchos países, sin embargo, las políticas de ajuste estructural y de apertura a la economía global incitan a la reestructuración incesante de las grandes empresas, lo que suele traer consigo una reducción de la plantilla de personal, afectando a millones de trabajadores. El modo en que se hace esto recorta a menudo el funcionamiento y los logros de la empresa, generando nuevas reducciones de plantilla y socavando la confianza y el ánimo de los trabajadores, mermando además la productividad. (Benavente, 2011, pág. 11)

Comentario: Por su lado, productividad puede considerarse como el principal responsable detrás del mal desempeño general en donde las empresas pequeñas están desempeñando un papel cada vez más importante en los actuales sistemas de producción, como parte integrante de una cadena de proveedores, redes locales de productores y distribuidores. Aunque las grandes empresas ejercen una influencia fuerte en la creación de empleos, son en realidad las empresas pequeñas las que generan la mayor parte de los puestos de trabajo. Muchos de estos puestos de trabajo proporcionan unos ingresos estables y un nuevo ambiente de trabajo, pero también hay un gran número de puestos de trabajo insatisfactorios, de poca productividad, peligrosos o carentes de la protección social más elemental.

Formación y competitividad

La formación profesional en la competitividad se vuelve hoy en día un componente fundamental dentro de las estrategias de mejora de la competitividad de las organizaciones. En su acepción más literal, con el término competitividad se hace referencia a la capacidad de competir que posee una empresa, sector o país en el marco de la economía. Si bien esta definición, adquiere mayor importancia en el contexto actual de globalización económica, donde los procesos de apertura permiten traslucir con mayor evidencia tanto las fortalezas como las debilidades de empresas, sectores productivos y economías nacionales, sin embargo la competitividad va más allá de la productividad, representa un proceso centrado en: generar y fortalecer las capacidades productivas y organizacionales para enfrentar de manera exitosa los cambios del entorno, transformando las ventajas comparativas en competitivas, dándole sustentabilidad a través del tiempo como condición indispensable para alcanzar niveles de desarrollo elevados (Quero, 2008, pág. 18).

Existen, con todo, enfoques diversos acerca de cuáles son las estrategias más adecuadas y, sobre todo, la combinación de medidas que pueden resultar más eficaces. De una parte, encontramos los ejemplos de estrategias que fundamentalmente se basan en medidas macroeconómicas que tienden a abaratar los costos de producción, tales como las decisiones en materia de política cambiaria, de exoneraciones tributarias, o de reducción de los costos laborales (salarios, despidos, etc.). De otra, se plantea la necesidad de realizar esfuerzos que apuntan a un horizonte estratégico marcado por el logro de lo que ha dado en denominarse como “competitividad sistémica” (Casanova, 2003).

En la era del conocimiento, un gran desafío de las Empresas es sin lugar a dudas “la nueva competencia global por el talento”. Las Empresas requieren asegurar la competitividad hoy más que nunca, pues estamos en una economía dinámica y global que les exige reinventarse a velocidades inimaginables y ellas, saben bien que la manera de lograrlo es vincular y mantener gente con talento, de altos niveles de competencia y que puedan formar equipos de alto rendimiento. Pero la competitividad, no la hacen las máquinas, ni los ordenadores, ni los procesos, la logran las personas, así que poder captar y mejor aún, mantener el talento es tarea prioritaria e imprescindible en una Empresa (Sogamoso, 2015, pág. 1).

Comentario: En primer enfoque es en general el adoptado con el objetivo de obtener resultados más o menos inmediatos, frente a coyunturas que se revelan como adversas.

El ejemplo típico y más actual es el de recurrir a una devaluación de la moneda nacional como forma de estimular la dinamización del sector exportador, ya sea como medida unilateral o como reacción a decisiones similares de otros Estados. Tales medidas poseen un efecto casi inmediato y es en virtud de esto que constituyen las formas más usuales de estrategias de incremento de la competitividad.

Se tiene entonces, que la formación profesional viene apostando por dos tipos de integración: una en sentido vertical, en la medida que busca ofrecer respuestas no sólo a distintas situaciones sino también a la propia transformación de dichas situaciones (formación permanente); otra, en sentido transversal donde la búsqueda que tiene lugar va en el sentido de establecer articulaciones con otros campos de política social y económica, con diversos ámbitos institucionales y abrevando en distintas disciplinas.

2.6 Hipótesis

El clima organizacional influye en las relaciones interpersonales de Carrocerías CEPEDA Cía. Ltda. del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

2.7 Señalamiento de la variable de la hipótesis

Variable Independiente:

Clima organizacional

Variable Dependiente:

Relaciones interpersonales

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

Se utiliza los enfoques cualitativo y cuantitativo, el primer enfoque cualitativo, es descriptivo y desarrolla una serie de detalles que darán a entender sobre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en las Carrocerías Cepeda Cía. Ltda., se desarrolla cualidades de las variables que las interrelacionan y así poder entender el problema dentro de la organización.

El enfoque cuantitativo es más analítico, permite argumentar, comprobar la hipótesis utilizando herramientas estadísticas y matemáticas, con lo cual se aprueba o rechaza la hipótesis y así proceder a concluir e implementar soluciones respecto al clima organizacional y las relaciones interpersonales en la Carrocerías Cepeda Cía. Ltda.

3.2 Modalidad básica de la investigación

En esta investigación interviene dos modalidades cada una con diferentes conceptualizaciones como se detalla a continuación:

La investigación bibliográfica o documental. “En la investigación bibliográfica-documental se debe contar con material informativo como libros, revistas de divulgación o de investigación científica, sitios web y demás información necesaria para iniciar la búsqueda” (Gomez & González, 2014, pág. 159).

Como la determinación del autor con la investigación bibliográfica se levantará información conceptual en libros, revistas científicas, pdf, etc., permitiendo crear conocimiento que aportan al presente estudio y al entendimiento de las variables.

La investigación de campo.

En la investigación de campo se realiza la indagación en el lugar de los hechos, acorde a un proceso metódico, riguroso en la recolección y análisis de la información alcanzada, lo que implica un conocimiento más profundo de parte del investigador hacia el objeto de estudio, conjuntamente está basado en el método científico, existen diversas técnicas (Graterol, 2011).

Se utiliza la investigación de campo porque permite trabajar con el objeto de estudio, en este caso son las personas que forman parte del equipo de trabajo en las Carrocerías Cepeda Cía. Ltda., para ello se utiliza herramientas y técnicas de recolección de información, lo cual una vez que se someta a análisis y comprobación, se tendrá información primaria.

3.3 Nivel o tipo de investigación

Para el nivel o tipo de investigación se utiliza:

Investigación descriptiva. “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describiendo tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 80).

La investigación descriptiva permite detallar o describir las variables en estudio, es decir que se podrá conocer el clima organizacional y las relaciones interpersonales, su relación, su funcionamiento individual y colectivo, y todo lo referente a estas variables.

Investigación Exploratorio. “Se efectúan, normalmente, cuando es necesario examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes” (Gómez, 2006, pág. 65).

Se aplica la investigación exploratoria se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno es decir las obtenciones de información, principalmente con respecto a las opiniones y actitudes de los colaboradores con relación a la interacción con el medio que se lo investiga buscando la causalidad del efecto.

Investigación Correlacional. “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 93).

La investigación correlacional persigue y analiza la relación que hay entre las variables, independiente y dependiente, esto permite que se pueda comprobar la hipótesis a través de la prueba del chi cuadrado, además de conocer las implicaciones positivas y negativas que conlleva el estudio de estas dos variables.

3.4 Población y muestra

Población. “Es el conjunto de elementos, individuos o entes sujetos a estudio y de los cuales se quiere obtener un resultado. Se dice que es población finita cuando se conoce el número de elementos que la forman, y por el contrario cuando no se conoce su número es infinito” (Samperio, Pérez, Zúñiga, Hernández, & Domínguez, 2011, pág. 6)

La población o universo está constituido por elementos que se los puede estudiar, en este sentido la población a ser intervenida, son los trabajadores de toda la organización tanto a nivel administrativo como operativo, mismos que asciende a 129 personas.

Muestra. “Es el subconjunto o parte del universo o población en que se encaminará a la investigación. Hay técnicas para conseguir el número de los mecanismos de la muestra como fórmulas, lógica. La muestra es una parte característica de la población” (López P. , 2004, pág. 69).

La población es finita por lo que se conoce su número exacto, y al ser 129 personas no se considera necesario establecer una muestra y se trabaja con la totalidad de la población.

Tabla N° 1: Población

Genero	Número de población	Porcentaje
Masculino	104	81%
Femenino	25	19%
Total	129	100%

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

3.5 Operacionalización de variables

Tabla N° 2: Operacionalización de la variable Independiente

Variable Independiente: Clima organizacional				
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
El clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo; es un componente multidimensional que puede descomponerse en términos referentes a los tipos de liderazgo, motivación, reciprocidad y estilos de comunicación, que influyen en el desempeño laboral de los individuos en el trabajo. (Guillen & Guil, 2014).	Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos • Factores 	<p>¿En qué nivel se encuentra la integración que existe entre el personal del área?</p> <p>¿Considera usted que se cuenta con los elementos necesarios para realizar un buen trabajo?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades • Tareas • Eficiente • Objetivos • Herramientas 	<p>¿El liderazgo que su inmediato superior ejerce sobre ustedes considera que es el adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p>¿En qué nivel considera que la forma de liderazgo que se maneja en su área les brinda las herramientas necesarias?</p>	
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de logros • Cargo 	<p>¿En qué nivel considera que el trabajo que usted realiza está de acuerdo a su perfil?</p>	

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

3.6 Plan de recolección de la información

Para el levantamiento de la información se utilizó la técnica de la encuesta, con el instrumento de un cuestionario estructurado, dirigido a Talento Humano de la Organización, con preguntas cerradas, que presentan facilidad para el registro de la información

Técnica.

Encuesta: Con la técnica para la recolección de la información se hace uso de la encuesta, por lo cual los colaboradores responden de forma escrita a las preguntas formuladas por las cuales se quiere llegar a obtener la información en estudio.

Instrumento.

Cuestionario: Como instrumento para recabar la información se hace uso del cuestionario aplicado al personal de la empresa, elaborado mediante 10 preguntas cerradas politómicas, es decir que presentan diferentes alternativas estas son excelente, muy bueno, bueno, regular, malo. Además, se emplea la opción muy alta, alto, medio, bajo, muy bajo. El tiempo en el que deberán llenar la encuesta será 5 minutos donde se explicará con antelación el objetivo por el cual se efectúa la encuesta con la finalidad de obtener la información amplia sobre el problema que aqueja a la empresa.

Tabla N° 4: Plan de procesamiento de la información

Preguntas	Explicación
1.- ¿Para qué?	Para corregir los objetivos de la investigación
2.- ¿A qué personas o sujetos?	Al área administrativa y operativa de la empresa Carrocerías Cepeda Cía. Ltda.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre el Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales
4.- ¿Quién?	Edwin Patricio Carrillo Freire
5.- ¿Cuándo?	Segundo semestre del 2017
6.- ¿Lugar de recolección de la información?	En la empresa Carrocerías Cepeda Cía. Ltda.
7.- ¿Cuántas veces?	1
8.- ¿Qué técnica de recolección?	Encuesta
9.- ¿Con qué?	Cuestionario de preguntas
10.- ¿En qué situación?	En horario de trabajo

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

3.7 Procesamiento de la información

- Se realiza un estudio estadístico de datos denominado coeficiente de Alfa Cronbach, a través del programa SPSS, para certificar la confiabilidad de una herramienta de medición en cuanto a ítems calculados en escalas de tipo Likert evalúan un equivalente constructo y que por ende están altamente relacionados.
- Para la verificación de la hipótesis se realiza la comprobación a través del chi cuadrado, este estadístico permite el cruce de variables mediante los resultados observados y los resultados esperados; esto se evidencia en otras investigaciones ya realizadas y probadas que aportan a la investigación y sustentan el éxito de la aplicación del chi-cuadrado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Para la realización del análisis e interpretación de los resultados fue necesario investigar aspectos técnicos para la recolección de información en temas relacionados al presente estudio; en este aspecto, se ha evidenciado la utilización de encuestas como instrumentos de recolección que han sido probados y que después a través del estadístico chi cuadrado se ha evidenciado la hipótesis; así pues, en la tesis investigativa de Flores (2012) se detalla en el capítulo tres en el ítem de recolección de información, que se utilizó la encuesta a personal de la empresa Jeans Loren como técnica de recolección de información primaria; para posteriormente utilizar el estadístico chi cuadrado, en este sentido argumenta:

Para Verificar la Hipótesis se utilizó la prueba estadística del chi-cuadrado que es un estadígrafo no paramétrico o de distribución libre que permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados, llegando hasta la comparación de distribuciones enteras, es una prueba que permite la comprobación global del grupo de frecuencias esperadas calculadas a partir de la hipótesis que se quiere verificar (Flores, 2012, pág. 61).

También Ronquillo (2015) detalla en la misma sección del capítulo tres del documento investigativo, que probó la realización de encuestas como técnica de recolección de datos primarios, en este sentido, se aplicó la encuesta a los funcionarios de la cooperativa Chibuleo, para posteriormente realizar la comprobación de la hipótesis mediante el chi cuadrado, obteniendo el resultado deseado; es decir, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna; así: “Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 20,24 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)” (pág. 82).

Basado en estos antecedentes, es necesario la valoración de los instrumentos a aplicar, sabiendo que son instrumentos probados en investigaciones anteriores; para ello se utiliza la encuesta para establecer el coeficiente de Alfa Cronbach con la finalidad de medir la fiabilidad del instrumento y de las preguntas. Para esto se requirió del

programa estadístico SPSS, mismo que permite analizar la fiabilidad de un instrumento a través de un conjunto de ítems. En este sentido, se plantea como criterio general para la interpretación del indicador las siguientes recomendaciones para calcular los coeficientes de alfa de Cronbach:

Tabla N° 5: Coeficientes de alfa de Cronbach.

Coeficiente alfa >.9	excelente
Coeficiente alfa >.8	bueno
Coeficiente alfa >.7	aceptable
Coeficiente alfa >.6	cuestionable
Coeficiente alfa >.5	pobre
Coeficiente alfa <.5	inaceptable

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla N°6: Cálculo del coeficiente alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	10

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: SPSS

Interpretación

El coeficiente alfa de Cronbach total del instrumento que fue 0.957 esto significa según el postulado de George y Mallery, que el instrumento es excelente; esto a partir de que el resultado es >.9. El número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento. Mientras que en la siguiente tabla se expresa el procesamiento de casos para los cuales se consideran las 20 persona de la encuesta piloto.

4.1.1 Análisis e interpretación de la encuesta

1. ¿En qué nivel se encuentra la integración que existe entre el personal del área?

Tabla N° 7: Nivel en que se halla el personal de la empresa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	12	9%
Muy bueno	22	17%
Bueno	25	20%
Regular	39	30%
Malo	31	24%
TOTAL	129	100%

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

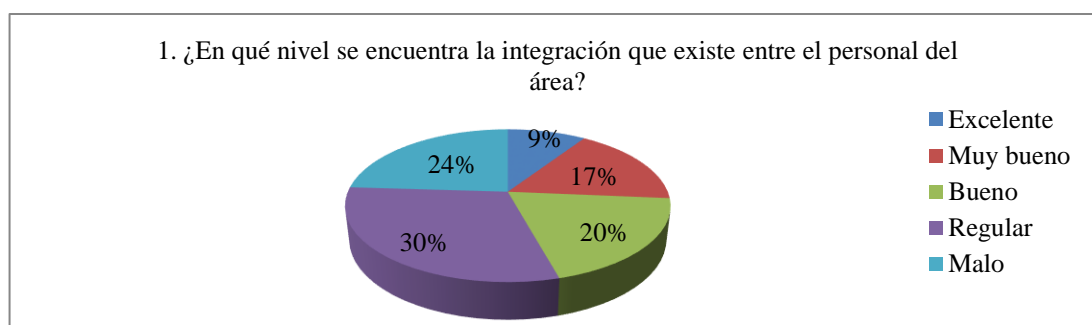


Gráfico N° 10: Nivel en que se halla el personal de la empresa

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

Análisis

De la totalidad de encuestados el 20% indica que la integración del personal tiene un nivel bueno entre el personal del área, el 24% deduce que es malo, consiguiente el 30% indica que es regular la integración del personal, así mismo el 17% señala que es muy bueno y por último el 9% refleja que la integración del personal es excelente.

Interpretación

La mayoría del personal de la empresa mantiene una integración regular, factor que resulta insuficiente para conseguir afianzar las relaciones interpersonales y así lograr que todos los miembros de la organización se sientan en confianza y puedan realizar con eficiencia su trabajo.

2. ¿En qué nivel considera usted que se cuenta con los elementos necesarios para realizar un buen trabajo?

Tabla N° 8: Los elementos necesarios para realizar un buen trabajo

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy alto	12	9%
Alto	15	12%
Medio	37	29%
Bajo	46	36%
Muy bajo	19	15%
TOTAL	129	100%

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

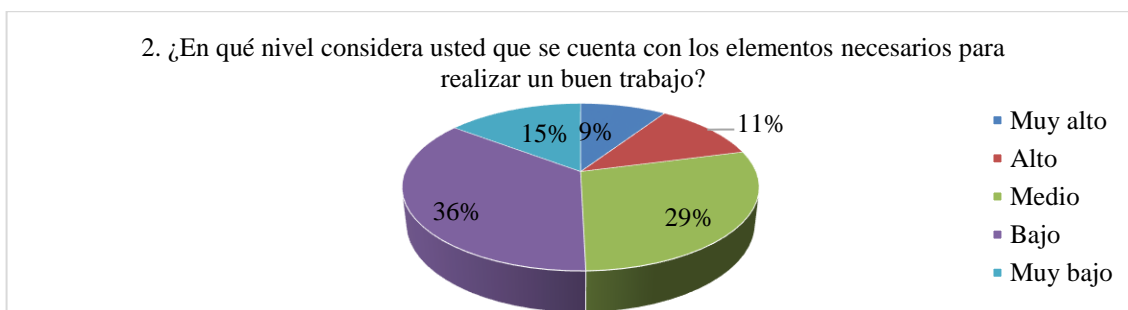


Gráfico N° 11: Los elementos necesarios para realizar un buen trabajo

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

Análisis

De la totalidad de encuestados el 9% indica que los elementos necesarios para realizar un buen trabajo tienen un nivel excelente; así mismo, el 11% deduce que se encuentra en un nivel alto, consiguente el 29% indica que tiene un nivel medio, el 36% señala que su nivel es bajo y por último el 15% refleja que el nivel es muy bajo en cuento a los elementos necesarios para realizar un buen trabajo.

Interpretación

Dentro de los procesos se analiza que el personal no cuenta con los elementos necesarios para realizar un buen trabajo o bien estos tienen un nivel bajo, debiendo dotar de estos materiales para mejorar estos aspectos que son importantes para el desempeño de funciones.

3. ¿El liderazgo que su inmediato superior ejerce sobre ustedes considera que es el adecuado para alcanzar los objetivos?

Tabla N° 9: El liderazgo ayuda al cumplimiento de objetivos

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	6	5%
Muy bueno	23	18%
Bueno	25	19%
Regular	67	52%
Malo	8	6%
TOTAL	129	100%

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

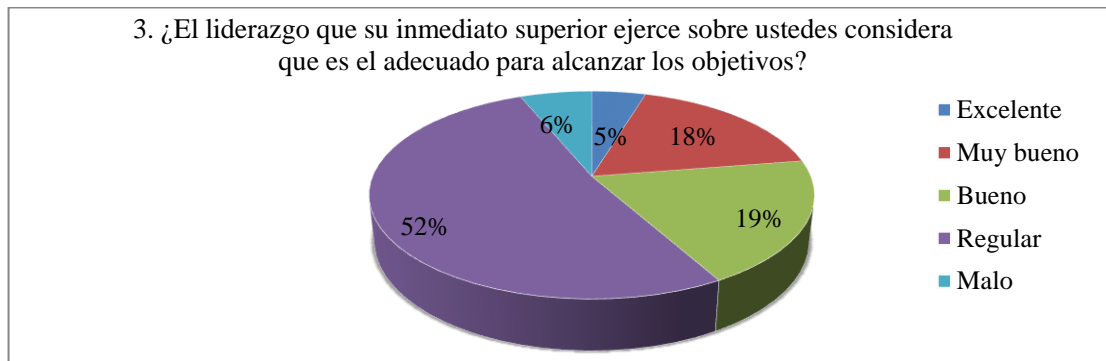


Gráfico N° 12: El liderazgo ayuda al cumplimiento de objetivos

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

Análisis

De la totalidad de encuestados el 5% indica que el liderazgo que ejerce el inmediato superior sobre las personas es excelente para alcanzar los objetivos; así mismo, el 19% deduce que es bueno, el 52% indica que es regular el liderazgo que se ejerce en la empresa para el cumplimiento de objetivos, como también el 18% señala que es muy bueno y por último el 6% refleja lo contrario, considerando que el liderazgo es malo para el cumplimiento de objetivos.

Interpretación

De este modo el liderazgo que el inmediato superior ejerce es regular porque no es el adecuado para alcanzar los objetivos planteados, en los cuales la alta gerencia debe ejercer políticas de cumplimiento de las metas a cada una de las áreas departamentales mediante las normativas estratégicas empresariales.

4. ¿En qué nivel considera que la forma de liderazgo que se maneja en su área les brinda las herramientas necesarias?

Tabla N° 10: Nivel considerado de la forma de liderazgo en sus herramientas

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	25	19%
Muy bueno	31	24%
Bueno	39	30%
Regular	22	17%
Malo	12	9%
TOTAL	129	100%

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

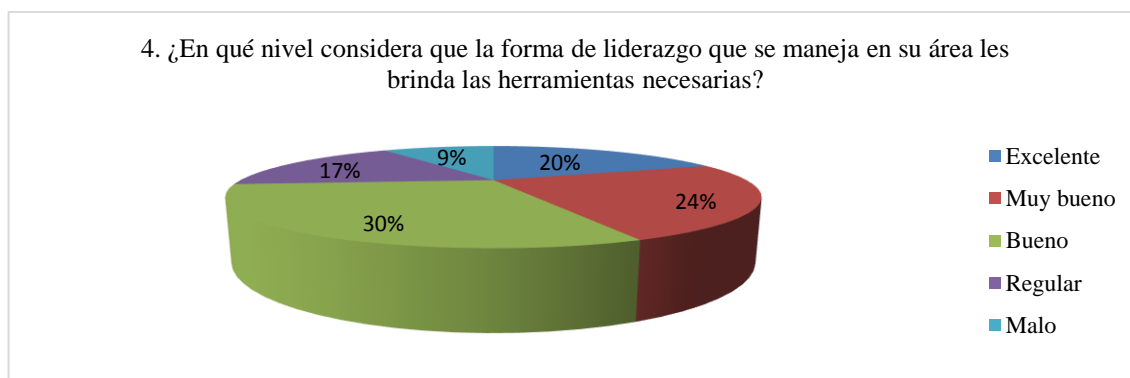


Gráfico N° 13: Nivel considerado de la forma de liderazgo en sus herramientas

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

Análisis

De la totalidad de encuestados el 20% indica que la forma de liderazgo que se maneja en las áreas les brinda las herramientas necesarias en un nivel excelente; así mismo, el 24% deduce que es muy bueno, el 30% indica que es bueno, como también el 17% señala que es malo y por último el 9% refleja que liderazgo es malo y que no les brinda las herramientas necesarias.

Interpretación

La mayoría de los encuestados manifiestan que la forma de liderazgo que se maneja en su área le brinda las herramientas necesarias a un nivel bueno, por consiguiente, para que la empresa tenga mayor éxito empresarial deberá tomar acciones preventivas para cada departamento en el tema de liderazgo y sus herramientas.

5. ¿En qué nivel considera que el trabajo que usted realiza está de acuerdo a su perfil?

Tabla N° 11: Trabajo de acuerdo al perfil

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy alto	7	5%
Alto	37	29%
Medio	73	57%
Bajo	12	9%
Muy bajo	0	0%
TOTAL	129	100%

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

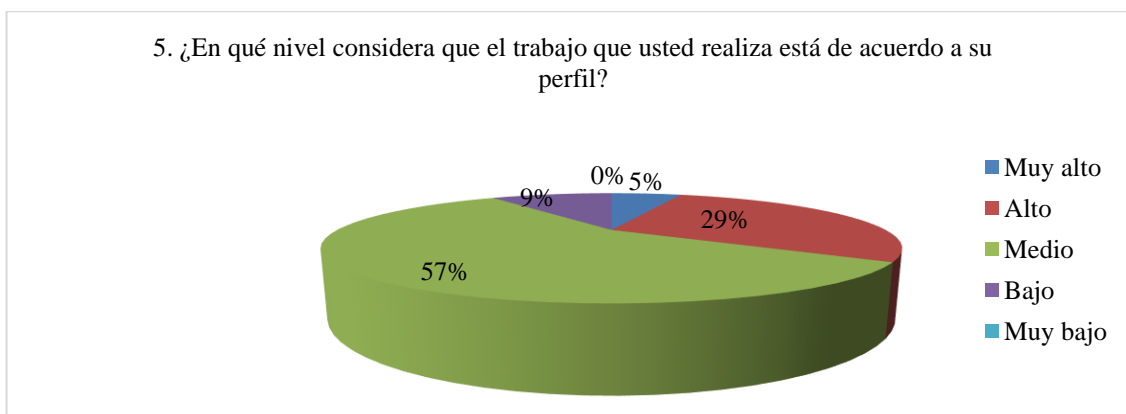


Gráfico N° 14: Trabajo de acuerdo al perfil

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

Análisis

De la total de encuestados el 5% indica que el trabajo que realiza está de acuerdo a su perfil en un nivel muy alto, el 29% está conforme en un nivel alto, así mismo, el 57% señalan que es medio el nivel de su trabajo de acuerdo a su perfil, así mismo, el 9% deduce que el nivel es bajo en el trabajo y que está de acuerdo a su perfil.

Interpretación

Se observa que la mayoría de los encuestados con respecto al nivel de trabajo de acuerdo a su perfil están en un nivel medio en la empresa, por tal motivo se debe ejecutar un proceso de reclutamiento y selección con profesionales altamente capacitados en el área de la Gestión del Talento Humano.

6. ¿En qué nivel existe una comunicación adecuada en su ambiente de trabajo?

Tabla N° 12: Los niveles de la comunicación en los ambientes de trabajo.

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	6%
Muy bueno	20	16%
Bueno	26	20%
Regular	36	28%
Malo	39	30%
TOTAL	129	100%

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.



Gráfico N° 15: Los niveles de la comunicación en los ambientes de trabajo.

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

Análisis

El 16% de los encuestados menciona que es muy bueno los niveles de la comunicación en los ambientes de trabajo, el 30% deduce que es malo, el 28% indica que es regular los niveles de la comunicación en los ambientes de trabajo, el 20% señala que es bueno y por último el 6% refleja que los niveles de la comunicación en los ambientes de trabajo son excelentes.

Interpretación

La mayoría de los encuestados indican que los niveles de la comunicación en el ambiente de trabajo es malo originado que el desempeño de funciones sea ineficiente, y que exista demoras en la planificación de las actividades diarias.

7. ¿En qué nivel considera que los medios de comunicación son los adecuados?

Tabla N° 13: Los niveles de los medios de comunicación

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	2%
Muy bueno	23	18%
Bueno	41	32%
Regular	50	39%
Malo	12	9%
TOTAL	129	100%

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

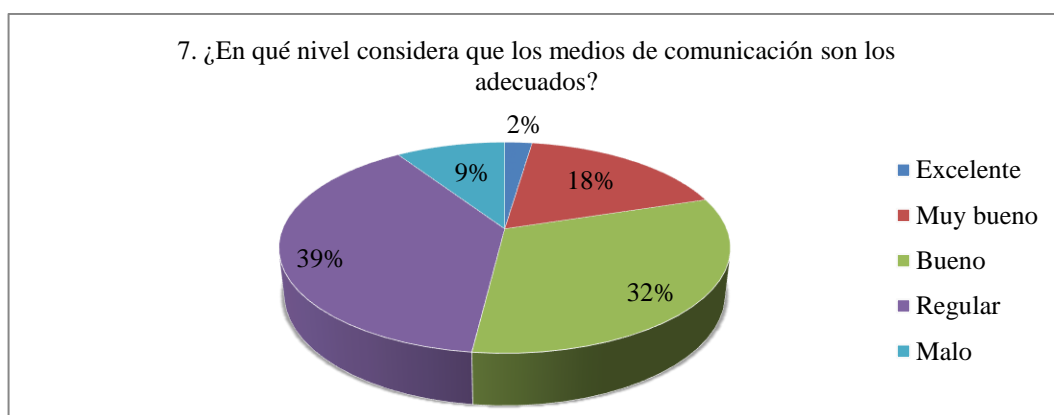


Gráfico N° 16: Los niveles de los medios de comunicación

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

Análisis

De la totalidad de encuestados el 2% indica que es excelente el nivel de los medios de comunicación, así mismo el 32% deduce que es bueno, el 39% indica que es regular, el 18% señala que los niveles de los medios de comunicación de la empresa son muy buenos, y por último el 9% dicen que es malo.

Interpretación

Los encuestados mencionan que los niveles de comunicación están en un interfaz negativo, por ende, se debe ejecutar los procedimientos de comunicación interna y externa a nivel jerárquico para que se establezca consensos con el personal, proveedores y clientes, ya que una mala comunicación es posible ocasionar riesgos mismos que deben estar depurados por las altas gerencias.

8. ¿Cuál es el nivel de apoyo entre sus compañeros al momento de realizar sus labores dentro del departamento?

Tabla N° 14: El apoyo entre sus compañeros al momento de realizar sus labores

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	4%
Muy bueno	18	14%
Bueno	41	32%
Regular	57	44%
Malo	8	6%
TOTAL	129	100%

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

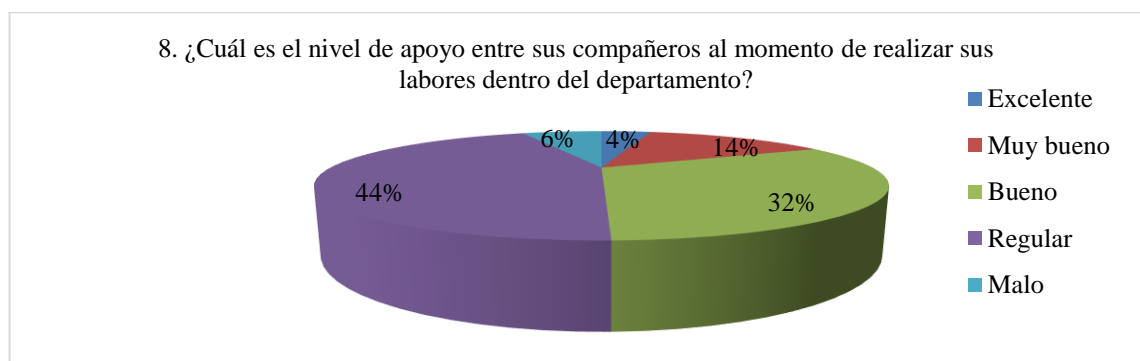


Gráfico N° 17: El apoyo entre sus compañeros al momento de realizar sus labores

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

Análisis

De la total de encuestados el 4% manifiestan que el apoyo entre sus compañeros al momento de realizar sus labores dentro del departamento es excelente, el 14% opina que el nivel es muy bueno, así mismo el 32% señalan que el nivel es bueno sobre el apoyo entre sus compañeros, el 44% deduce que el nivel es regular y por último el 6% concluye que el nivel de apoyo entre sus compañeros al momento de realizar sus labores es malo.

Interpretación

La interacción de comunicación entre compañeros y departamentos tiende a la baja por lo que se debe ejecutar acciones preventivas, debiendo fomentarse de mejor manera el liderazgo y el compañerismo para un mejor desarrollo de actividades en los diferentes estamentos.

9. ¿En qué nivel considera que existe un enfoque de trabajo en equipo?

Tabla N° 15: El nivel a considerarse en el enfoque de trabajo en equipo

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy alto	12	9%
Alto	25	20%
Medio	58	45%
Bajo	22	17%
Muy bajo	12	9%
TOTAL	129	100%

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

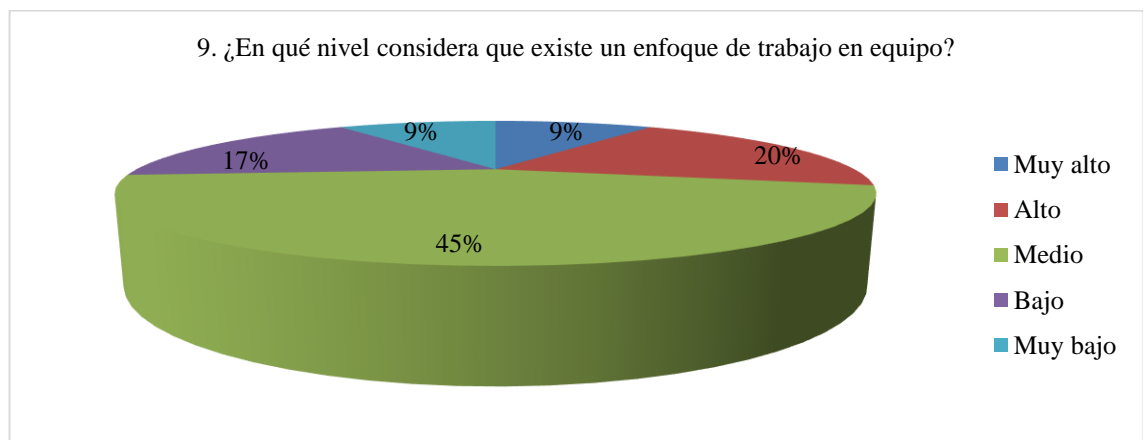


Gráfico N° 18: El nivel a considerarse en el enfoque de trabajo en equipo

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

Análisis

Así mismo; del total de encuestados el 9% deduce que el enfoque de trabajo en equipo está en un nivel es muy alto, así mismo el 20% dice que el nivel es alto, el 45% señalan que el nivel es medio en el trabajo en equipo, consiguiente el 17% deducen que es bajo del enfoque del trabajo en equipo y por último el 9% concluye que el nivel es muy bajo en cuanto al enfoque de trabajo en equipo.

Interpretación

Los niveles del enfoque de trabajo en equipo se encuentran en una interacción media, por lo que se deben ejecutar e implementar herramientas que ayuden al trabajo en equipo y compartan conocimientos entre departamentos para que se tome las mejores decisiones.

10. ¿La información que recibe de sus compañeros es la adecuada?

Tabla N° 16: La información que recibe de sus compañeros es la adecuada

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	18	14%
Muy bueno	29	22%
Bueno	31	24%
Regular	41	32%
Malo	10	8%
TOTAL	129	100%

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

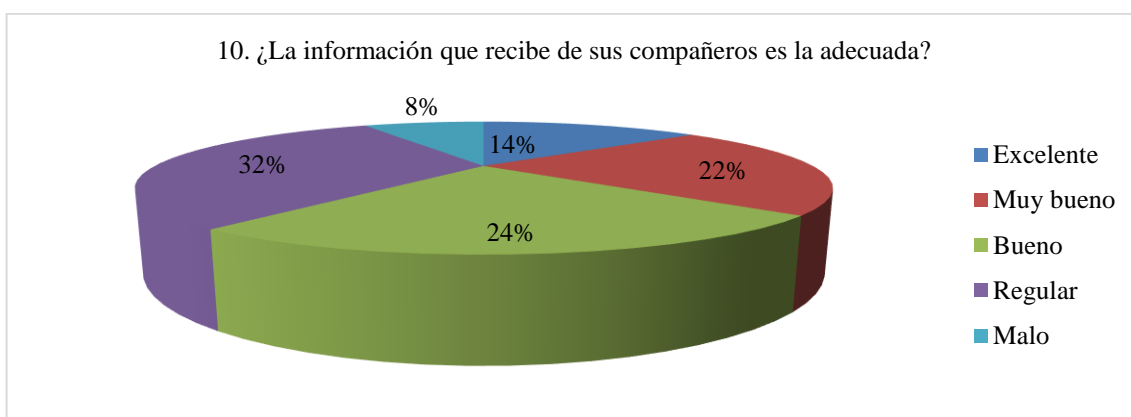


Gráfico N° 19: La información que recibe de sus compañeros es la adecuada

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Fuente: Investigación de campo.

Análisis

De la totalidad de encuestados el 14% indica que la información que recibe de sus compañeros es excelente, el 22% manifiesta que es muy buena la información que recibe de sus compañeros, así mismo el 24% señala que la información es buena, el 32% concluye que es regular la información que recibe por sus compañeros y por último el 8% menciona que la información que recibe de sus compañeros es mala.

Interpretación

Se interpreta que el nivel de información entregado entre compañeros es regular en la empresa, por ende, no se logra el objetivo trazado con total eficiencia, sin embargo, se debe propender a la excelencia ya que la información compartida y adecuada, contribuye a mejores decisiones.

4.2 Verificación de hipótesis

La verificación de la hipótesis se debe emplear términos claros y concretos, de modo que puedan ser definidos de modo operacional, a los fines de que otros investigadores puedan refutar o corroborar la investigación realizada. Es por eso que para la verificación de hipótesis se utilizara el chi cuadrado mediante la prueba estadística, por otra parte, deben ser objetivas y no se pueden incluir en ellas juicios de valor, del tipo que tal elemento o condición, sino simplemente plantearse tal como el investigador objetivamente postula que el fenómeno estudiado sucede en la realidad.

La fórmula del chi-cuadrado que se presenta:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O - E)^2}{E}$$

4.2.1 Planteamiento de hipótesis

H₁: El clima organizacional si incide en las relaciones interpersonales de Carrocerías CEPEDA Cía. Ltda. Del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua.

H₀: El clima organizacional no incide en las relaciones interpersonales de Carrocerías CEPEDA Cía. Ltda. Del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua.

4.2.2 Modelo matemático

- $H_0 = O = E \rightarrow O - E = 0$
- $H_a = O \neq E \rightarrow O - E \neq 0$

4.2.3 Nivel de significancia y grado de libertad

$$a = 0,05$$

$$gl = (nc - 1) (nf - 1)$$

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

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

$$gl = 16 \rightarrow X^2_t = \mathbf{26,2962}$$

Simbología

a = Margen de error

gl = Grado de libertad

nf = Numero de filas

nc = Numero de columnas

X^2_t = Chi cuadrado tabulado a nivel de significancia

4.2.4 Estadístico de prueba

Simbología

X^2 = Valor a calcularse de chi cuadrado

O = Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

Fe = Frecuencia esperada

TC = Total de columnas

TF = Total de filas

TM = Total de muestra

$$fe = \frac{(TC) (TF)}{TM}$$

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993

Gráfico N° 20: Distribución del chi cuadrado

Fuente: (Samperio, Pérez, Zúñiga, Hernández, & Domínguez, 2011)

4.2.5 Frecuencias observadas

Tabla N° 17: Frecuencia observada

VD	VI	3. ¿El liderazgo que su inmediato superior ejerce sobre ustedes considera que es el adecuado para alcanzar los objetivos?					
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
9. ¿En qué nivel considera que existe un enfoque de trabajo en equipo?	Muy alto	2	0	8	0	2	12
	Alto	1	0	16	7	1	25
	Medio	1	15	25	16	1	58
	Bajo	2	6	12	0	2	22
	Muy bajo	0	4	6	0	2	12
	Total		6	25	67	23	8

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

4.2.6 Frecuencias esperadas

Tabla N° 18: Frecuencia esperada

VD	VI	3. ¿El liderazgo que su inmediato superior ejerce sobre ustedes considera que es el adecuado para alcanzar los objetivos?					
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
9. ¿En qué nivel considera que existe un enfoque de trabajo en equipo?	Muy alto	0,558	2,326	6,233	2,140	0,744	12
	Alto	1,163	4,845	12,984	4,457	1,550	25
	Medio	2,698	11,240	30,124	10,341	3,597	58
	Bajo	1,023	4,264	11,426	3,922	1,364	22
	Muy bajo	0,558	2,326	6,233	2,140	0,744	12
	Total		6	25	67	23	8

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

4.2.7 Calculo del chi cuadrado

Tabla N° 19: Calculo del chi cuadrado

O	E	O-E	O-E ²	O-E ² /E
2,00	0,56	1,44	2,08	3,72
0,00	2,33	-2,33	5,41	2,33
8,00	6,23	1,77	3,12	0,50
0,00	2,14	-2,14	4,58	2,14
2,00	0,74	1,26	1,58	2,12
1,00	1,16	-0,16	0,03	0,02
0,00	4,84	-4,84	23,47	4,84
16,00	12,98	3,02	9,09	0,70
7,00	4,46	2,54	6,46	1,45
1,00	1,55	-0,55	0,30	0,20
1,00	2,70	-1,70	2,88	1,07
15,00	11,24	3,76	14,14	1,26
25,00	30,12	-5,12	26,26	0,87
16,00	10,34	5,66	32,02	3,10
1,00	3,60	-2,60	6,74	1,87
2,00	1,02	0,98	0,95	0,93
6,00	4,26	1,74	3,02	0,71
12,00	11,43	0,57	0,33	0,03
0,00	3,92	-3,92	15,39	3,92
2,00	1,36	0,64	0,40	0,30
0,00	0,56	-0,56	0,31	0,56
4,00	2,33	1,67	2,80	1,21

6,00	6,23	-0,23	0,05	0,01
0,00	2,14	-2,14	4,58	2,14
2,00	0,74	1,26	1,58	2,12
129,00	129,00	0,00	167,58	38,11

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

4.2.8 Verificación de la hipótesis

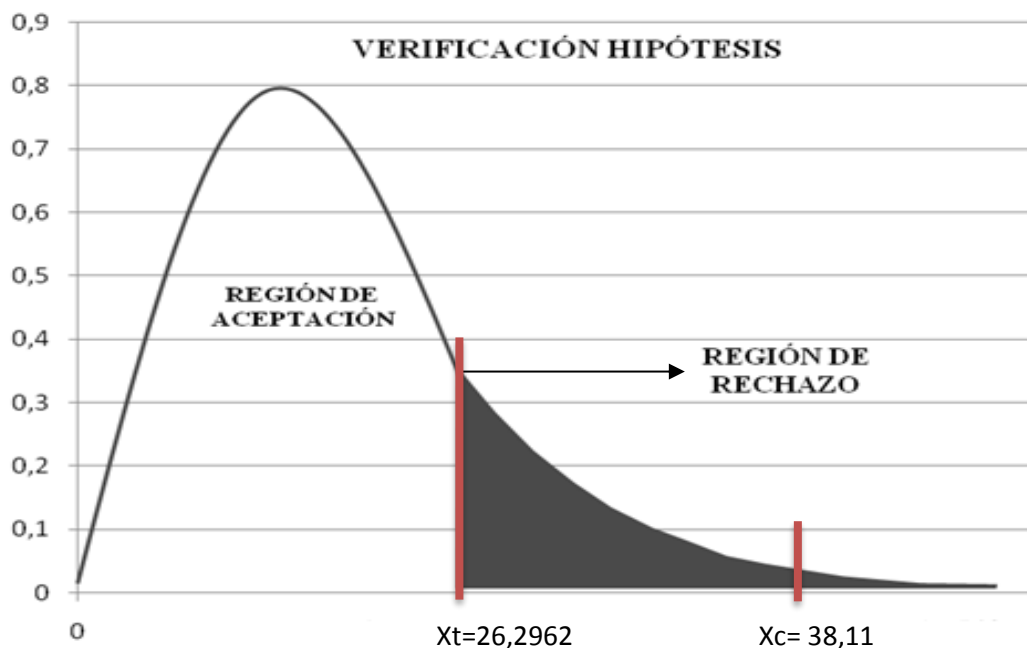


Gráfico N° 21: Chi cuadrado

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

4.2.9 Regla de decisión

Si X^2_c es \geq a X^2_t ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En donde cumple la condición debido a que: $38,11 > 26,2962$.

4.2.10 Conclusión de la verificación de la hipótesis

Como se puede observar en el gráfico a prueba de hipótesis en el chi-cuadrado se ha determinado que si cumple con la condición X^2_c es $>$ a X^2_t , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que: El clima organizacional si incide en las relaciones interpersonales de Carrocerías CEPEDA Cía. Ltda. Del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se identificó que el clima organizacional en Carrocerías CEPEDA que el nivel es bajo en lo que respecta a los elementos necesarios para realizar un buen trabajo, el liderazgo que el inmediato superior ejerce sobre los empelados es regular dificultando de este modo alcanzar los objetivos planificados, existe un nivel medio en relación al trabajo que realizan de acuerdo a su perfil, el nivel de comunicación en el ambiente de trabajo es malo, los medios de comunicación están un nivel regular.
- En la empresa particularmente mantienen una integración regular elemento que permite establecer que no existe en su totalidad apropiadas relaciones interpersonales entre el personal de las diferentes áreas departamentales, el nivel de apoyo entre sus compañeros al momento de realizar sus labores dentro del departamento es regular, el nivel es medio en el trabajo en equipo, la información que reciben de sus compañeros es regular.
- Finalmente se desglosa que las principales causas que aquejan a la empresa Carrocerías CEPEDA, son la integración, el liderazgo regular, el trabajo de acuerdo al perfil es medio, la comunicación es regular al igual que su compañerismo en horarios de trabajo, no es idóneo el trabajo en equipo.

5.2 Recomendaciones

- Es trascendental que para que haya un ameno clima laboral en la empresa Carrocerías CEPEDA de la ciudad de Ambato, se considere siempre las necesidades del personal, por medio de la motivación laboral, la capacitación, para ello se debe contar con una Gestión del Talento Humano bien definida que planifique, organice, dirija y controle el buen funcionamiento de la misma, esto permitirá que exista una correcta comunicación en donde todos aporten para una toma de decisiones asertivas que lleven a la organización a seguir creciendo empresarialmente a nivel nacional, con altos índices de productividad.

- Se recomienda realizar actividades que permitan mejorar el nivel de integración del personal de las distintas áreas; asimismo, las autoridades deben incentivar a los colaboradores para que estos desarrollen un buen trabajo en equipo, con la ayuda de talleres, dinámicas, etc., de esta manera se tendrá personal comprometido con la organización y que cree un excelente clima organizacional.
- Sería adecuado para la empresa poseer un artículo científico que trate la problemática del clima organizacional y las relaciones interpersonales en Carrocerías CEPEDA, a fin de poder solventar los problemas que puedan darse.

Bibliografía

- Aigner, M. (2011). Técnicas De Medición Por Medio De Escalas. <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/6552/6002>.
- Akio, K. P. (2016). Desarrollo de liderazgo. <https://careacttarget.org/sites/default/files/file-upload/resources/desarrollo-de-liderazgo.pdf>.
- Alcocer, N. A. (2007). Analisis del clima laboral en la zona de colina de la comisión federal de electricidad. Colina Colombia: http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Alejandro_Alcocer_Naranjo.pdf.
- Alecoy, T. (2008). Desarrollo organizacional. México: Limusa.
- Anderso, G. (2016). Grado de relaciones laborales. http://www.ub.edu/web/ub/es/estudis/oferta_formativa/graus/fitxa/R/G1056/index.html.
- Ares, P. A. (2015). Gestión de la conducta laboral: la función de dirigir personas. <http://www.antonioares.es/documentos/lecturas/2015/GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CONDUCTA%20LABORAL.pdf>.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución política de la república del Ecuador. Quito: http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf.
- Balart, G. M. (2013). La empatía: La clave para conectar con los demás. http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf.
- Beatriz, L. M., Arán, F. V., & Richaud, M. C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>.

- Benavente, J. M. (2011). Innovación y productividad en las empresas en América Latina y el Caribe. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/05EFB6506F432D4405257FF4005A4756/\\$FILE/5.Innovacion-y-productividad-en-las-empresas-en-ALyC.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/05EFB6506F432D4405257FF4005A4756/$FILE/5.Innovacion-y-productividad-en-las-empresas-en-ALyC.pdf).
- Berbel, G. (2007). Manual de Recursos Humanos. España: UOC.
- Bleger, J. (2016). Psicología de la conducta. <http://files.psicologiaisef.webnode.com.uy/2000000006-6ccee6ebdb/Psicologia%20de%20la%20conducta.%20Bleger.pdf>.
- Carlton, J. (2015). La psicología en las empresas. Colombia.
- Casanova, F. (2003). Formación profesional y relaciones laborales. https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/casan.pdf.
- Castellanos, J. (2014). Diagnóstico del Clima Organizacional. España: Editorial Académica Española. doi:13: 9783844341676
- Chiavenato, I. (2012). La Gestión del Talenta Humana. <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>.
- Clemente, E. R. (2015). Relaciones interpersonales y desarrollo humano. http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/135245/1516_es.pdf?sequence=2.
- Codigo del Trabajo. (2012). La comision de legislacion y codificacion. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>.
- Consejeria de Educacion Cultura y Deporte. (2015). Relaciones Humanas: Material Complementario.
- Corea, G. J. (2015). Definición de Remuneración. <http://conceptodefinicion.de/remuneracion/>.

- Decreto Ejecutivo 2393. (2012). Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Quito : <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>.
- DuBrin, A. J. (2008). Relaciones humanas. Comportamiento humano en el trabajo. San Juan, Puerto Rico: <http://eva.sepyc.gob.mx:8383/greenstone3/sites/localsite/collect/superior/index/assoc/HASH4a53.dir/05120020020.pdf>.
- Dunlop, J. (1958). Industrial Relations System. Estados Unidos: Universidad de Michigan.
- Durston, J. (2000). ¿Qué es el capital social comunitario? Santiago de Chile, julio: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5969/S0007574_es.pdf?sequence=1.
- Fernando, G. (2017). Definición de Conocimiento. <https://www.definicionabc.com/ciencia/conocimiento.php>.
- Flores, Z. (2012). El clima organizacional y su incidencia en la productividad en la empresa Jeans Loren del cantón Pelileo. Ambato: Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2125/1/570%20ING.pdf>
- Forehand, L., & Von, N. (1964). Cultura Organizacional.
- Galán, J. (11 de 08 de 2016). Ambiente laboral. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/opinion/2016/08/11/nota/5736591/ambiente-laboral>
- García, M. (2015). Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>.

- Goleman, D. (2009). La inteligencia emocional por qué es más importante que el cociente intelectual. . España: Ediciones B, S.A.
- Gomez , M., & González, M. (2014). El derecho a la igualdad y a la no discriminación en la sociedad jalisciense. México : editorial Universitaria.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Argentina: Brujas.
- Graterol, R. (2011). Metodologia ge de Investigacion. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Guillen, A., & Guil, L. (2014). Clima laboral. México: McGraw Hill.
- Hannoun, G. (2011). “Satisfacción Laboral”. En F. d. Económicas. http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf.
- Heifetz, R. (1997). Liderazgo sin respuestas fáciles. Barcelona: Paidós Editores.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Herrera, M. (2013). Empatía: un eslabón de la Inteligencia Emocional. Chile: <http://oportunidades.deloitte.cl/marketing/Reportes-internos/Financiera/diciembre/Deloitte-Empat%C3%ADa.pdf>.
- Jeria, M. F., Muñoz, T. J., & Torres, Z. L. (2016). Analisis De Clima Organizacional De La Tesorería General De La República. Santiago - Chile: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/467/tadpu106.pdf;jsessionid=CAA196F4FDE2CD29C052174D72EB88FB?sequence=1>.
- Lescano, P. A. (2013). “El Clima Laboral En Las Relaciones Interpersonales Del Área Administrativa De La Matriz De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San Francisco Ltda.” De La Ciudad De Ambato, Provincia De Tungurahua”. Ambato: <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13916/1/TESIS.pdf>.

- López, M. (2012). El clima laboral y su influencia en la productividad del recurso humano de la empresa Tecnorizo S.A. de la ciudad de Ambato.
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. Revista Punto Cero, 69.
- López, T. (2015). Las conductas en el ambiente laboral. <https://nosoloeconomia.com/las-conductas-en-el-ambiente-laboral/>.
- Lozano, C. T. (2005). Análisis del clima laboral en una organización. <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/515/lozanocuevas.pdf?sequence=12>.
- Matilde, G. (2015). Comunicacion y relaciones interpersonales. <file:///C:/Users/BIOSTAR/Downloads/Dialnet-ComunicacionYRelacionesInterpersonales-2790951.pdf>.
- Méndez, C. I. (2015). “El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: una aportación del enfoque centrado en la persona”. file:///C:/Users/BIOSTAR/Downloads/014600_unlocked.pdf.
- Mendoza, J. (2011). Fundamentación psicológica. Andalucía: Universidad de Buenos Aires.
- Meneses, A. M. (2016). Las relaciones laborales en las empresas. Argentina: http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/descargas/toe/toe_03_04_relacionesLaborales.pdf.
- Miguel, C. (2015). Emociones, Pasiones, Sentimientos. <http://www.estresyansiedad.com.ar/PDF/emociones%20pasiones%20sentimientos.pdf>.
- Moreno Briceño, F., & Godoy, E. (2011). El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones. [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/\[PD\]%20Documentos%20-%20El%20Talento%20humano%20Un%20capital%20intangible.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/[PD]%20Documentos%20-%20El%20Talento%20humano%20Un%20capital%20intangible.pdf).

- Oliveros, A. L. (2014). El vínculo afectivo como opción de vida en la convivencia social . <http://hermes.javeriana.edu.co/biblos/tesis/medicina/tesis04.pdf>.
- Ortíz, R. E. (2015). Los valores. <https://www.anuv.co/resources/LOS%20VALORES.pdf>.
- Osorio, M. (2003). Remuneración y satisfacción laboral. <http://pdfs.wke.es/1/6/3/5/pd0000011635.pdf>.
- Palmero, F., Carpi, A., Gómez, C., & Guerrero, C. (2015). Motivación y cognición: desarrollos teóricos. <http://reme.uji.es/articulos/numero20/7cogimot/texto.html>.
- Peralta, E. F. (2014). Definición de Conocimiento. <http://conceptodefinicion.de/conocimiento/>.
- Pérez, P. L., Soler, C. S., & Díaz, H. L. (2009). Ambiente laboral en los policlínicos universitarios . http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000200004.
- Quero, L. (2008). Estrategias competitivas: factor clave de desarrollo. En Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science. <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/10/Art3.pdf>.
- Rarniro, V. (2016). Las Relaciones Humanas en la Empresa.
- Rodríguez, G. M. (2016). Las relaciones humanas. <http://www.actiweb.es/inpcbethel/archivo5.pdf>.
- Rodríguez, K. C. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza . <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>.
- Ronquillo, M. (2015). El clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la COAC Chibuleo Cía. Ltda. Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/14857/1/1.%20Tesis%20Srta.%20MAYRA%20RONQUILLO.pdf>.

- Ruales, M. (2011). Relaciones humanas: individuales y sociales. <http://ateneodecaceres.es/wp-content/uploads/2015/02/Relaciones-humanas-sociales-y-personales.pdf>.
- Ruiz, A. (2013). Definiciones de relaciones humanas: <http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/general/gestorglobal/DocsUp/parrafos/5357Material%20Profesores%20UD%204%20-%20Relaciones%20humanas.pdf>.
- Saavedra, L. (2015). Las Relaciones Interpersonales. España: Universitat Jaume.
- Salazar, E. J., Guerrero, P. J., Machado, R. Y., & Cañedo, A. R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004.
- Samperio, V., Pérez, N., Zúñiga, A., Hernández, M., & Domínguez, J. (2011). Introducción a la Estadística. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Segredo, P. A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. La Habana: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017.
- Sogamoso, C. (2015). Las organizaciones de hoy ha cambiado de manera radical . <http://www.lanuevarutadempleo.com/Noticias/formacion-y-competitividad>.
- Soler, E. (2010). Constructivismo, innovación y enseñanza efectiva. Venezuela: EQUINOCCIO.
- Solis, G. (2006). La relación de trabajo. En Conferencia Internacional del Trabajo. La relación de trabajo: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-v-1.pdf>.
- Spiegel, L. (2000). Relaciones Interpersonal. Estados Unidos: Johns Hopkins University.

- Tierno, B. (2011). Valores Humanos. <http://www.ahire.es/wp-content/uploads/downloads/2011/05/Bernab%C3%A9-Tierno.-Valores-humanos.pdf>.
- Tinoco, B. C. (2003). Aspectos generales del concepto “capital humano”. <http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/14/art8.pdf>.
- Trebilcock, A. (2015). Relaciones Laborales y Gestion de Recursos Humanos: Vision General. Enciclopedia y seguridad en el trabajo.
- Ubillos, S., Mayordomo, S., & Páez, D. (2011). Componentes de la actitud. Modelo de la acción razonada y acción planificada. <http://www.ehu.es/documents/1463215/1504276/capitulo+x.pdf>.
- Ubillos, S., Mayordomo, S., & Páez, D. (2016). Componentes de la actitud. Modelo de la acción razonada y acción planificada. <http://www.ehu.es/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>.
- Universidad de las Americas. (2014). Ambiente Laboral en la Empresa.
- University, A. A. (2013). Conducta Humana. <https://www.aauniv.com/cursosGeneralesPdf/AAU%20-ConductaHumana.pdf>.
- Uribe, V. (2014). La agresividad y la conducta violenta. <http://www.haurbide.com/documentos/LA%20AGRESIVIDAD%20Y%20LA%20CONDUCTA%20VIOLENTA.pdf>.
- Vasco, G. (2016). Relaciones interpersonales. Generalidades. En Euskal Herriko Unibertsitatea. <http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>.
- Villacís, A. (2015). El clima organizacional y su incidencia en la productividad en la empresa de Carrocerías VARGAS. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Yankovic, B. (2011). Emociones, sentimientos, afecto. El desarrollo emocional. Obtenido de

http://www.educativo.otalca.cl/medios/educativo/profesores/basica/desarrollo_emocion.pdf

Yanquen, L. (2010). El sistema talento humano. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Zalles, J. H. (2015). Liderazgo: Un concepto en evolución.
[http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Liderazgo/\[PD\]%20Documentos%20-%20Liderazgo%20Un%20concepto%20en%20evolucion.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Liderazgo/[PD]%20Documentos%20-%20Liderazgo%20Un%20concepto%20en%20evolucion.pdf).

Anexos

Anexo 1: Encuesta



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

Encuesta dirigida al personal de la Carrocería Cepeda Cía. Ltda.

Objetivo: Identificar de qué manera el clima organizacional incide en las relaciones interpersonales de los colaboradores de las Carrocerías CEPEDA de la ciudad de Ambato.

Instrucciones: Marque con una x según corresponda.
Escoja una sola respuesta.

Desarrollo:

¿En qué nivel se encuentra la integración que existe entre el personal del área?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

¿En qué nivel considera usted que se cuenta con los elementos necesarios para realizar un buen trabajo?

Muy alto	<input type="checkbox"/>
Alto	<input type="checkbox"/>
Medio	<input type="checkbox"/>
Bajo	<input type="checkbox"/>
Muy bajo	<input type="checkbox"/>

¿El liderazgo que su inmediato superior ejerce sobre ustedes considera que es el adecuado para alcanzar los objetivos?

Excelente	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

¿En qué nivel considera que la forma de liderazgo que se maneja en su área les brinda las herramientas necesarias?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

¿En qué nivel considera que el trabajo que usted realiza está de acuerdo a su perfil?

Muy alto	
Alto	
Medio	
Bajo	
Muy bajo	

¿En qué nivel existe una comunicación adecuada en su ambiente de trabajo?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

¿En qué nivel considera que los medios de comunicación son los adecuados?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

¿Cuál es el nivel de apoyo entre sus compañeros al momento de realizar sus labores dentro del departamento?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

¿En qué nivel considera que existe un enfoque de trabajo en equipo?

Muy alto	
Alto	
Medio	
Bajo	
Muy bajo	

¿La información que recibe de sus compañeros es la adecuada?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

Gracias por su colaboración

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LAS EMPRESAS CARROCERAS”

Carrillo Freire

Edwin Patricio

Universidad

Técnica de

Ambato

Facultad de Ciencias Humanas y de

la Educación Ambato, Ecuador

E-mail: billyhcf16@gmail.com

Resumen:

La investigación identifica de qué manera el clima organizacional incide en las relaciones interpersonales de los colaboradores de las empresas carroceras, para lo cual, se analizó el nivel actual del clima organizacional; así como se investigó el tipo de relaciones interpersonales que existe entre los colaboradores de las Carrocéricas. En este contexto, no existe compañerismo al momento de realizar las labores, evidenciando que existe problemas y falencias; tampoco se utiliza un enfoque de trabajo en equipo, por lo que este es deficiente al igual que la información que reciben los trabajadores; por lo tanto, se concluye que el clima organizacional afecta en las relaciones interpersonales de los colaboradores de las empresas carroceras, evidenciándose que los participantes presentan insatisfacción referente a las herramientas necesarias y perfiles de trabajo para desempeñar sus funciones; generando problemas en la relación entre compañeros, fomentándose el egoísmo y bajo desarrollo profesional.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CLIMA ORGANIZACIONAL, RELACIONES INTERPERSONALES, TALENTO HUMANO.

Abstract:

The research identifies how the organizational climate affects the interpersonal relationships of the employees of the body companies, for which, the current level of organizational climate was analyzed; as well as the type of interpersonal relationships that exists among the employees of the Car bodies. In this context, there is no fellowship at the time of performing the work, evidencing that there are problems and shortcomings; neither is a teamwork approach used, so it is deficient as is the information that workers receive; therefore, it is concluded that the organizational climate affects the interpersonal relationships of the employees of the body companies, evidencing that the participants are dissatisfied with the necessary tools and work profiles to perform their functions; generating problems in the relationship between colleagues, fostering selfishness and low professional development.

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL CLIMATE, INTERPERSONAL RELATIONS, HUMAN TALENT.

1. Introducción

El clima organizacional en el *mundo*, resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, que les permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones (Segredo, 2013).

Por ello, sin importar el tamaño, el sector u orientación de las industrias, siempre se encontrará con un factor en común, que es la mano de obra o personal operativo; este se encuentra conformada por personas, que es el Activo más importante en las organizaciones; por lo tanto, este contexto es de vital importancia no solo para los directivos de las Organizaciones, sino para el Talento Humano en general, el reconocer y aceptar las individualidades de las personas, para de esta manera hacer un entendimiento previo y poder adecuar un clima apto para el personal o talento humano; que se encuentra bajo un mismo entorno laboral, permitiendo de esta manera alcanzar los objetivos planteados por las Organizaciones de una manera eficiente.

“El clima organizacional, o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros” (Castellanos, 2014).

Sin embargo, hoy en día es uno de los problemas que más se dan en las organizaciones en cualquier parte del mundo, esto porque no se genera ambientes de trabajo responsables, que satisfagan las exigencias de los colaboradores y clientes, que ayuden al crecimiento profesional y generen competencias específicas en estas personas; ya que solo así se puede generar alta competitividad y valor en los productos o servicios.

Por ello, el éxito de las empresas está en la generación de un buen ambiente de trabajo; uno de estos ejemplos es lo que sucede en la multinacional Coca-Cola, quien es una de las empresas que mayor posicionamiento tiene a nivel mundial. “Una de sus principales características y causas de éxito es que posee un clima organizacional muy positivo”. Para la empresa, el funcionamiento tanto interno como externo es importante

y por eso emplea distintas formas para mantener motivados a sus trabajadores y así funcionar eficazmente como una marca global llena de éxito (Saltos, 2015).

El problema en *Latinoamérica*; es que las organizaciones necesitan de un clima organizacional adecuado; puesto que el manejo de esta variable permite formar relaciones interpersonales adecuadas que conlleven a los miembros de la organización a trabajar en equipo, desarrollando diversas actividades conjuntas que permitan generar un ambiente competitivo sano y generen factores claves de éxitos en las empresas, cuestión que no sucede en la mayoría de industrias latinoamericanas.

Según Forehand & Von, definen al clima organizacional “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización” (pág. 5).

El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones es decir todas las organizaciones deben tener un adecuado clima organizacional para las personas que en ella trabajan (Guillen & Guil, 2014); por lo tanto, se debe cuidar los valores de cada persona y el ambiente de trabajo dando seguridad, motivación y respeto a todos los empleados para que su productividad sea la adecuada.

El Clima Organizacional permite considerar factores que refleja las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para desempeñarse de una manera eficaz. De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental, las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

Por ello, en las organizaciones latinoamericanas el clima organizacional constituye un elemento esencial del desarrollo de la planificación y estrategia organizativa, posibilitándole al directivo tomar decisiones en la organización institucional, dar respuesta a las nuevas necesidades, a la realidad cambiante del entorno y contribuir a la elevación de la calidad del servicio que brinda a la población. además, el ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo, la zona respiratoria y los elementos

del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con su trabajo.

A nivel de *Ecuador*, uno de los factores que influyen en el Clima Organizacional por parte de las relaciones laborales que se dan en las compañías proyectando un mal desenvolvimiento en el cargo del trabajador, causando desmotivación, entropía con el consumidor final lo cual genera un conflicto entre las partes. El mejoramiento en el Clima Laboral por iniciativa y acciones de la empresa, es decir por la implementación de políticas y prácticas adecuadas de Recursos Humanos, excederá en una mejora en la eficacia y eficiencia de la organización, un mejor manejo de los recursos humanos, así como también mayores oportunidades para que las personas hagan de su trabajo una ocasión de dignificación.

El ambiente de trabajo en las empresas ecuatorianas, influye en las expectativas de las personas, por ejemplo: si la organización es tradicional y conservadora en sus políticas y procedimientos, es de esperarse que el espíritu de cambio e innovación este bloqueado y que las personas se sientan inseguras frente a toda novedad, porque no están preparadas para enfrentarlas (Idalberto, 2012).

El clima organizacional refleja la interacción entre las características personales y organizacionales; comprende la organización, estructura y funcionamiento, donde el individuo realiza su trabajo, la actividad donde se relaciona con el objeto de trabajo, el resto de las personas, entre otros, las cuales constituyen un sistema interdependiente altamente dinámico que influye en el rendimiento de los trabajadores. Para comprender la interacción que existe entre los elementos estructurales, funcionamiento y el ambiente laboral generado en la institución, es necesario tener en cuenta que este último se refiere a las características del ambiente de trabajo y a la percepción directa o indirecta de los trabajadores, con repercusiones en el comportamiento laboral (Pérez, Soler, & Díaz, 2009).

Dentro del tema, se enfoca el estudio a las *industrias carroceras*, el cual es un sector importante del centro del país, especialmente de la ciudad de Ambato; dichas organizaciones presentan un inadecuado clima organizacional debido a un liderazgo

autoritario, centralizando la responsabilidad en la autoridad, restringiendo el desarrollo personal y la autonomía; se aprecia también desmotivación de los colaboradores; a esto se suma la incorrecta comunicación interna y la escasa gestión del talento humano, lo que ha generado graves consecuencias tales como las relaciones interpersonales deficientes, la falta de adaptación, baja productividad, incumplimiento de objetivos, conflictos que se han mantenido en los últimos años, acarreado que la organización no se desarrolle satisfactoriamente a nivel local y nacional. No se han tomado en cuenta indicadores del clima organizacional ni varios mecanismos con los que se pueda contrarrestar y eliminar esta problemática presentada en las Carrocerías de la Ciudad de Ambato (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

Es por eso de la importancia que tiene la administración del Talento Humano, la cual consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo (Yanquen, 2010).

En la industria carrocera de la ciudad de Ambato, el talento humano proporciona la chispa creativa. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para las organizaciones. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. Por ello, es que las empresas dedicadas a fabricar Carrocerías presentan problemas en cuanto al buen clima organizacional, porque no existe un enfoque o trabajo en equipo, además que la administración del talento humano está mal encaminada.

El término relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo (Trebilcock, 2015). Esto permite que se tenga buenas relaciones interpersonales y generan un ambiente exitoso de trabajo.

Las relaciones interpersonales crean y mantienen entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana,

son vinculaciones entre los seres humanos o personas (Consejería de Educación Cultura y Deporte, 2015). Esto es una parte esencial y básica para que las industrias carroceras en Ambato puedan mantener un orden, liderazgo y sobretodo ambientes cordiales para los colaboradores, a fin de conseguir objetivos en común.

Según la Ley de Miller y Dollard, cuando se observa una agresión hay que pensar siempre que ha precedido una frustración y viceversa. Si se quiere evitar la frustración en el trabajo, es necesario motivar al trabajador hacia él. Hay que hacer que el hombre desee trabajar por propia voluntad. Para conseguirlo es conveniente conocer y tener en cuenta, de una manera general, cuáles son sus necesidades, las características de la personalidad humana y las actitudes que suele adoptar como elemento perteneciente a un determinado nivel de la empresa (Ramiro, 2016).

Entonces, las industrias carroceras que mejor destacan en el mercado, son las que mantienen relaciones interpersonales maduras, siendo capaces de procesar las características discursivas del diálogo, significa poder respetar turnos, ser contingente con las propuestas ajenas, ser sensible a lo que otros expresan, etc. Las relaciones interpersonales en el trabajo constituyen un factor crítico en una empresa carrocera. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en si no bastan para incrementar la productividad, aunque si pueden contribuir significativamente a ella, además de crear ambientes controlados y adecuados para un adecuado desempeño de las diferentes áreas y funciones.

2. Metodología

La población o universo está constituido por elementos que se los puede estudiar, en este sentido la población a ser intervenida son los colaboradores de una empresa carrocera, tanto a nivel administrativo como operativo, mismos que ascienden a 129 personas, de estas el 81% son de género masculino y el 19% femenino; así mismo, el personal administrativo está compuesto por 20 personas y 109 son operativos. La población es finita por lo que se conoce su número exacto, y al ser 129 personas no se consideró necesario establecer una muestra y se trabaja con la totalidad de la población.

Para el caso en concreto se decidió realizar el levantamiento de información en la Carrocería Cepeda Ltda., empresa del sector carrocerero con amplia experiencia y en donde se evidencia el problema existente; aquí la mayoría de la población participante en el estudio, tiene un nivel socioeconómico entre medio y bajo, además que son obreros y

jefes de áreas quienes participan de las encuestas.

Por lo tanto, la intención de realizar esta investigación fue determinar como el clima organizacional incide en las relaciones interpersonales. Por lo que; identificada la población a estudiar, se levantó la información utilizando la técnica de la encuesta, esto debido a que el autor García enuncia que: “Mediante la encuesta se obtienen datos de interés sociológico interrogando a los miembros de un colectivo o de una población” (García, 2015).

Esta encuesta se trabajó con escala de Likert debido a la fiabilidad que tienen estos instrumentos, tal cual lo menciona Pérez: “La escala de Likert es una de las herramientas más utilizadas por los investigadores de mercado cuando desean evaluar las opiniones y actitudes de una persona. Sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa” (Pérez R., 2014).

Para el estudio se utilizó esta escala de Likert compuesta por diez preguntas con cinco respuestas cerradas, esto facilita el levantamiento de información, así como la tabulación de los datos para tener una base de información que permite el armar tablas y gráficos que facilitan el análisis e interpretación de resultados.

La información resultante de la encuesta, se la validó con el Alfa de Cronbach que “permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica” (Welch, 2009). El resultado obtenido de la aplicación de este indicador fue de 0,957 que en la escala propuesto por Welch el coeficiente es excelente, lo cual indica la validez del instrumento para su aplicación y levantamiento óptimo de datos de campo.

Los resultados que se obtuvieron en la encuesta, partió del estudio de campo, en donde personalmente se levantó la información a través del cuestionario de encuesta,

desarrollándose en las industrias carroceras, de esta manera se aseguró la fiabilidad de los datos a través del Alfa de Cronbach y posteriormente aprobando la hipótesis de estudio con la prueba del chi-cuadrado.

Por lo cual, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, la puntuación z de 0,157 se encuentra dentro del área de rechazo, los 2 puntos de corte son: $y=0$. Como el puntaje $z=0,00$, estando fuera de este intervalo, así se rechaza la hipótesis nula, porque la puntuación z está fuera de su rango.

3. Resultados

Entre los resultados más sobresalientes se descubrió que el clima organizacional tiene una afectación en las relaciones interpersonales de los colaboradores en las empresas carroceras; evidenciándose que los participantes presentan insatisfacción referente a las herramientas necesarias y perfiles de trabajo para desempeñar sus funciones; esto desalienta que exista una adecuada relación entre compañeros, fomentándose el egoísmo y bajo desarrollo profesional; en la siguiente gráfica se indica el nivel en que se hallan los colaboradores de estas industrias.

Por lo tanto, el clima organizacional de las empresas carroceras, no presentan un nivel adecuado, evidenciándose que la integración del personal de las distintas áreas no es buena; sobre todo porque no cuentan con las herramientas necesarias para realizar un trabajo adecuado; debiendo realizarse una revisión general de los perfiles del personal, puesto que no son apropiados o no están adaptados a las realidades de las organizaciones, y demuestran insatisfacción entre los colaboradores de las mismas.

Por lo tanto; el tipo de relaciones interpersonales que existe entre los encuestados de las empresas carroceras es malo; al igual que los niveles de comunicación que no son adecuados para las actividades de estas organizaciones. El apoyo entre compañeros al momento de realizar las labores es deficiente, además que no se practica un enfoque de trabajo en equipo debido a que no entregan una información veraz, perjudicando las relaciones entre compañeros; así se demuestra en la siguiente gráfica.

Verificación de hipótesis

La verificación de la hipótesis se debe emplear términos claros y concretos, de modo que puedan ser definidos de modo operacional, a los fines de que otros investigadores puedan refutar o corroborar la investigación realizada. Es por eso que para la verificación de hipótesis se utilizara el chi cuadrado mediante la prueba estadística, por otra parte, deben ser objetivas y no se pueden incluir en ellas juicios de valor, del tipo que tal elemento o condición, sino simplemente plantearse tal como el investigador objetivamente postula que el fenómeno estudiado sucede en la realidad.

La fórmula del chi-cuadrado que se presenta:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O - E)^2}{E}$$

Calculo del chi cuadrado

Tabla N° 1: Calculo del chi cuadrado

O	E	O-E	O-E ²	O-E ² /E
2,00	0,56	1,44	2,08	3,72
0,00	2,33	-2,33	5,41	2,33
8,00	6,23	1,77	3,12	0,50
0,00	2,14	-2,14	4,58	2,14
2,00	0,74	1,26	1,58	2,12
1,00	1,16	-0,16	0,03	0,02
0,00	4,84	-4,84	23,47	4,84
16,00	12,98	3,02	9,09	0,70
7,00	4,46	2,54	6,46	1,45
1,00	1,55	-0,55	0,30	0,20
1,00	2,70	-1,70	2,88	1,07
15,00	11,24	3,76	14,14	1,26
25,00	30,12	-5,12	26,26	0,87
16,00	10,34	5,66	32,02	3,10
1,00	3,60	-2,60	6,74	1,87
2,00	1,02	0,98	0,95	0,93
6,00	4,26	1,74	3,02	0,71
12,00	11,43	0,57	0,33	0,03

0,00	3,92	-3,92	15,39	3,92
2,00	1,36	0,64	0,40	0,30

0,00	0,56	-0,56	0,31	0,56
4,00	2,33	1,67	2,80	1,21
6,00	6,23	-0,23	0,05	0,01
0,00	2,14	-2,14	4,58	2,14
2,00	0,74	1,26	1,58	2,12
129,00	129,00	0,00	167,58	38,11

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

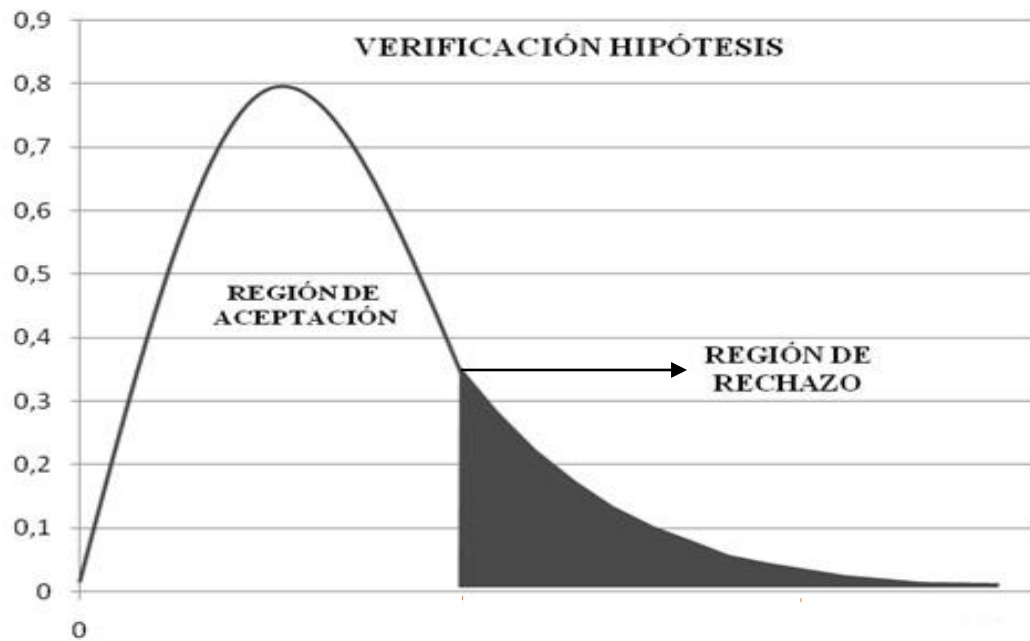


Gráfico N° 1: Chi cuadrado

Elaborado Por: Carrillo Freire Edwin (2017)

Regla de decisión

Si X^2_c es \geq a X^2_t ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En donde cumple la condición debido a que: $38,11 > 26,2962$.

Conclusión de la verificación de la hipótesis

Como se puede observar en el gráfico a prueba de hipótesis en el chi-cuadrado se ha determinado que si cumple con la condición X^2_c es $>$ a X^2_t , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que: El clima organizacional si

incide en las relaciones interpersonales de Carrocerías CEPEDA Cía. Ltda. Del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua.

4. Discusión

Se Analizó los resultados obtenidos del estudio de campo, los colaboradores de las industrias carroceras no presentan un nivel adecuado lo que demuestra que la interacción del personal de las áreas operativas y administrativas no es buena, siendo de vital importancia mejorar estos indicadores; según Uría (2011) cuando no existe un clima organizacional adecuado o en niveles aceptables; “existe inconformidad por parte de los trabajadores, el desempeño laboral se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Además, existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos”; siendo así el estudio dentro de los procesos analiza que el personal no cuenta con los elementos necesarios para realizar un buen trabajo o bien estos tienen un nivel bajo, debiendo dotar de estos materiales para mejorar estos aspectos que son importantes para el desempeño de funciones; concordancia en los estudios que se evidencian por el problema identificado.

Es de suma importancia prestar atención al clima organizacional que se tiene en la organización, ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento. Si los empleados o colaboradores se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar (Quishpe, 2013).

Según un estudio realizado por The Conference Board, únicamente el 45% de los trabajadores de Estados Unidos se encuentran satisfechos en el puesto laboral que ejercen, cuando hace 26 años el 61% de los empleados se encontraban satisfechos. Esto concluye a que la mayoría de personas no son felices en las empresas donde trabajan y este índice va creciendo día con día (Trebilcock, 2015).

Se concuerda con el autor, ya que no existe una satisfacción plena de los empleados en la organización, no están de acuerdo con sus puestos de trabajo por lo que el clima organizacional no es el más adecuado. Así mismo, se observó que la comunicación entre compañeros no es buena, y la información compartida presenta falencias, por lo que, se concluye que es necesario presentar alternativas de solución como las pausas activas, trabajo en equipo, trabajos de socialización, fomento del liderazgo, entre otras

herramientas útiles para mejorar el clima organizacional y por ende las relaciones interpersonales.

No se halla evidencia de autores que mencionen lo contrario, es decir que digan, que el clima organizacional no afecte a las relaciones interpersonales, esto porque todos evidencian una concordancia en las variables, siendo importante mantener un clima adecuado para alcanzar el éxito en la organización; y sobretodo crear este ambiente para que exista un vínculo entre los colaboradores expresado como relaciones interpersonales en las empresas carroceras.

5. Conclusiones

- Se identificó que el clima organizacional en Carrocerías CEPEDA que el niveles bajo en lo que respecta a los elementos necesarios para realizar un buen trabajo, el liderazgo que el inmediato superior ejerce sobre los empelados es regular dificultando de este modo alcanzar los objetivos planificados, existe un nivel medio en relación al trabajo que realizan de acuerdo a su perfil, el nivel de comunicación en el ambiente de trabajo es malo, los medios de comunicación están un nivel regular.
- En la empresa particularmente mantienen una integración regular elemento que permite establecer que no existe en su totalidad apropiadas relaciones interpersonales entre el personal de las diferentes áreas departamentales, el nivel de apoyo entre sus compañeros al momento de realizar sus labores dentro del departamento es regular, el nivel es medio en el trabajo en equipo, la información que reciben de sus compañeros es regular.
- Finalmente se desglosa que las principales causas que aquejan a la empresa Carrocerías CEPEDA, son la integración, el liderazgo regular, el trabajo de acuerdo al perfil es medio, la comunicación es regular al igual que su compañerismo en horarios de trabajo, no es idóneo el trabajo en equipo.

6. Bibliografía

Castellanos, J. (2014). Diagnóstico del Clima Organizacional. España: Editorial Académica Española. doi:13: 9783844341676

- Consejería de Educación Cultura y Deporte. (2015). Relaciones Humanas: Material Complementario.
- Forehand, L., & Von, N. (1964). Cultura Organizacional.
- García, F. (2015). ¿Qué es una encuesta? México: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>.
- Guillen, A., & Guil, L. (2014). Clima laboral. McGraw Hill.
- Idalberto, C. (2012). La Gestión del Talento Humana. <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>.
- Jeria, M. F., Muñoz, T. J., & Torres, Z. L. (2016). Análisis De Clima Organizacional De La Tesorería General De La República. SANTIAGO - CHILE: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/467/tadpu106.pdf;jsessionid=CAA196F4FDE2CD29C052174D72EB88FB?sequence=1>.
- Pérez, P. L., Soler, C. S., & Díaz, H. L. (2009). Ambiente laboral en los policlínicos universitarios. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000200004.
- Pérez, R. (2014). Escala de Likert y tabulaciones. México: UNAM.
- Quishpe, M. (2013). Importancia del clima organizacional. México: Tecoloco.com.
- Ramiro, V. (2016). Las Relaciones Humanas en la Empresa.
- Rodríguez, G. M. (2016). Las Relaciones Humanas. <http://www.actiweb.es/inpcbethel/archivo5.pdf>.
- Saavedra, L. (2015). Las Relaciones Interpersonales.
- Salazar, E. J., Guerrero, P. J., Machado, R. Y., & Cañedo, A. R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004.
- Salto, L. (2015). Clima organizacional: Aprende de Coca-Cola. México: UNAM.
- Segredo, P. A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. La Habana: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017.
- Spiegel, L. (2000). Relaciones Interpersonal.

Trebilcock, A. (2015). Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos:
Visión General. Enciclopedia Y Seguridad En El Trabajo.

Uría, D. (2011). El clima organizacional y su desempeño en el desempeño laboral.

Ambato:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>.

Welch, D. (2009). Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. España: Universidad de Valencia.

Yanquen, L. (2010). El sistema talento humano.