



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA  
EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de  
Psicólogo Industrial**

**TEMA:**

---

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”

---

**AUTOR:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**TUTOR:** Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

Ambato - Ecuador

2018

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

Yo, Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán, en calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: "LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI", desarrollado por el señor Cristian Mauricio Porras Pulluquitin, 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 técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora, designada por el H. Consejo Directivo.

**TUTOR**



.....  
**Ing. Mg. AMADO ANTONIO LARA SATÁN**  
**C.I.: 0601878531**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Mediante el presente trabajo de titulación con el tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”, dejo constancia que es la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las opiniones, ideas y comentarios, especificados en este informe son de exclusiva responsabilidad del autor.

**AUTOR**



.....  
**CRISTIAN MAURICIO PORRAS PULLUQUITIN**

**CI: 0503356347**


## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

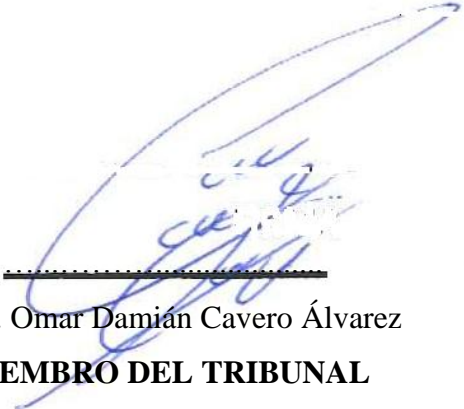
AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.

La comisión de estudios y calificación del informe del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema; “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”, presentado por el Sr. Cristian Mauricio Porras Pulluquitin, egresado de la Carrera de Psicología Industrial, periodo 2018, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, aprueban el referido trabajo, en razón que reúnen los requisitos básicos, tanto técnicos como científicos y reglamentarios establecidos.

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

### **COMISION**

  
Lcda. Mg. Irma Edith Ortiz Mora  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

  
Ing. Mg. Omar Damián Cavero Álvarez  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA:**

El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios por la salud de mis padres quienes han sabido guiar mis pasos y por su apoyo incondicional para poder culminar mis estudios universitarios.

A mi esposa e hijo quienes son el pilar fundamental de mi vida, por su comprensión y apoyo en momentos difíciles.

Igualmente todos mis familiares quienes con sus consejos, experiencias y palabras de aliento me han guiado para cumplir mis metas

También dedico este trabajo a mi tutor por saber guiarme, por la paciencia y por los conocimientos brindados para la elaboración de esta tesis

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a todos quienes creyeron en el cumplimiento de mis metas, a Dios por brindarme con las actitudes y aptitudes para conseguir mis objetivos.

A mis padres Manuel Porras e Irene Pulluquitin, a mi esposa Deysi Tello y a mi hijo Dostino Porras por todo el apoyo y la comprensión brindada y a toda mi familia y de manera especial al Ing. Mg. Antonio Lara por brindar sus conocimientos de manera desinteresada, para realizar la investigación correctamente.

Agradezco al personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. En exclusivo al Sgto. My. Carlos Zambrano por la colaboración y la apertura para realizar la investigación.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

Portada.....	I
Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación.....	II
Autoría del Trabajo de Investigación.....	III
Aprobación de los Miembros del Tribunal de Grado.....	IV
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento .....	VI
Índice General de Contenido.....	VII
Índice de Tablas .....	X
Índice de Figuras .....	XI
Resumen Ejecutivo.....	XII
Introducción .....	XIV

### CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	1
1.2.1 Contextualización del Problema .....	1
1.2.2 Árbol de Problema .....	4
1.2.3 Análisis Crítico .....	5
1.2.4 Prognosis .....	6
1.2.5 Formulación del Problema .....	7
1.2.6 Interrogantes.....	7
1.2.7 Delimitación del Objeto de Investigación.....	7
1.2.7.1 Límite de Contenido.....	7
1.2.7.2 Límite Espacial.....	8
1.2.7.3 Límite Temporal.....	8
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos .....	9
1.4.1 Objetivo General .....	9
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes Investigativos .....	10
2.2.1 Fundamentación Axiológica .....	15
2.2.2 Fundamentación Psicológica.....	15
2.2.3 Fundamentación Epistemológica .....	16
2.3 Fundamentación Legal .....	16
2.4 Categorías Fundamentales .....	21
2.4.1 Constelación de Variable Independiente: Relaciones Interpersonales.....	22
2.4.2 Constelación Variable Dependiente: Clima Organizacional.....	23
2.4.3 Categorización Variable Independiente. ....	24
2.4.3.1 Las Relaciones Interpersonales. ....	24
2.4.3.2 Clima Organizacional.....	40
2.5 Hipótesis.....	55
2.5.1 Variable Independiente.....	5
2.5.2 Variable Dependiente.....	55

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

3.1 Enfoque .....	56
3.2 Modalidad Básica de la Investigación.....	56
3.2.1. Investigación Documental.....	56
3.2.2. Investigación de Campo.....	57
3.3 Nivel o Tipo de Investigación .....	57
3.3.1. Nivel Exploratorio.....	57
3.3.2. Nivel Descriptivo .....	57
3.3.3. Nivel Correlacional .....	58
3.4 Población y Muestra.....	58
3.4.1 Población.....	58
3.4.2 Muestra.....	58
3.5 Operacionalización de Variables.....	59
3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente: las Relaciones Interpersonales .....	59



3.5.2 Operacionalización de la Variable Dependiente: Clima Organizacional.....	60
3.6 Recolección de Información .....	61
3.6.1 Encuesta .....	62
3.8 Fiabilidad .....	64

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Análisis de Resultados .....	66
4.2 Verificación de Hipótesis .....	91
4.2.1 Modelo Lógico .....	92
4.2.2 Modelo Matemático .....	92

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones .....	99
5.2 Recomendaciones.....	100
<b>Artículo Académico.....</b>	<b>102</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>110</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones de la Cultura Organizacional.....	46
Tabla 2: Teorías de la Motivación .....	49
Tabla 3: Población.....	58
Tabla 4: Operacionalización de la Variable Independiente .....	59
Tabla 5: Operacionalización de la Variable Dependiente.....	60
Tabla 6: Recolección de Información .....	61
Tabla 7: Fiabilidad .....	64
Tabla 8: procedimiento de Casos SPSS .....	65
Tabla 9: Estadística de Fiabilidad SPSS .....	65
Tabla 10: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 1 .....	66
Tabla 11: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 2 .....	67
Tabla 12: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 3 .....	68
Tabla 13: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 4 .....	69
Tabla 14: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 5 .....	70
Tabla 15: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 6 .....	71
Tabla 16: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 7 .....	72
Tabla 17: Resultados estadísticos Porcentuales Pregunta 8.....	73
Tabla 18: Resultados estadísticos Porcentuales Pregunta 9.....	74
Tabla 19: Resultados estadísticos Porcentuales Pregunta 10.....	75
Tabla 20: Resultados estadísticos Porcentuales Pregunta 11 .....	76
Tabla 21: Resultados estadísticos Porcentuales Pregunta 12.....	77
Tabla 22: Resultados estadísticos Porcentuales Pregunta 13.....	78
Tabla 23: Resultados estadísticos Porcentuales Pregunta 14.....	79
Tabla 24: Resultados estadísticos Porcentuales Pregunta 15.....	80
Tabla 25: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 16 .....	81
Tabla 26: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 17 .....	82
Tabla 27: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 18 .....	83
Tabla 28: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 19 .....	84
Tabla 29: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 20 .....	85
Tabla 30: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 21 .....	86
Tabla 31: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 22 .....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Árbol de Problemas .....	4
Figura 2: Categorización de Variables .....	21
Figura 3: Constelación Variable Independiente .....	22
Figura 4: Constelación Variable Dependiente .....	23
Figura 5: Pirámide de Maslow .....	33
Figura 6: Resultados Porcentuales Pregunta 1 .....	66
Figura 7: Resultados Porcentuales Pregunta 2 .....	67
Figura 8: Resultados Porcentuales Pregunta 3 .....	68
Figura 9: Resultados Porcentuales Pregunta 4 .....	69
Figura 10: Resultados Porcentuales Pregunta 5 .....	70
Figura 11: Resultados Porcentuales Pregunta 6 .....	71
Figura 12: Resultados Porcentuales Pregunta 7 .....	72
Figura 13: Resultados Porcentuales Pregunta 8 .....	73
Figura 14: Resultados Porcentuales Pregunta 9 .....	74
Figura 15: Resultados Porcentuales Pregunta 10 .....	75
Figura 16: Resultados Porcentuales Pregunta 11 .....	76
Figura 17: Resultados Porcentuales Pregunta 12 .....	77
Figura 18: Resultados Porcentuales Pregunta 13 .....	78
Figura 19: Resultados Porcentuales Pregunta 15 .....	79
Figura 20: Resultados Porcentuales Pregunta 15 .....	80
Figura 21: Resultados Porcentuales Pregunta 16 .....	81
Figura 22: Resultados Porcentuales Pregunta 17 .....	82
Figura 23: Resultados Porcentuales Pregunta 18 .....	83
Figura 24: Resultados Porcentuales Pregunta 19 .....	84
Figura 25: Resultados Porcentuales Pregunta 20 .....	85
Figura 26: Resultados Porcentuales Pregunta 21 .....	86
Figura 27: Resultados Porcentuales Pregunta 22 .....	87
Figura 28: Calculo del Chi - Cuadrado .....	98

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

**TEMA:** "Las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi".

**AUTOR:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**TUTOR:** Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

**RESUMEN EJECUTIVO**

La elaboración del trabajo investigativo es realizado a través de un análisis investigativo con el objetivo de conocer la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi, al mismo tiempo expresar como las relaciones produce un inadecuado ambiente laboral. El trabajo se trató con el enfoque cuali-cuantitativo, entendiendo que cualitativo permitió determinar cuáles son las causas que afectan las variables analizadas y formular las preguntas adecuadas para la recolección de información que consto de 22 preguntas validadas con el método de Alpha de Cronbach aplicadas a 35 colaboradores; cuantitativo por que abarca información y análisis estadístico, los cuales serán fuente de solución al problema detallado. Para determinar los resultados obtenidos afirman que las personas de la Institución poseen problemas para reaccionarse con facilidad entres sus compañeros y grupos de trabajo; concluyendo que las relaciones interpersonales incide con el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi.

**Palabras claves:** Relaciones interpersonales, clima organizacional, colaboradores, ambiente laboral, grupos de trabajo.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION**  
**INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER**

**THEME:** "Interpersonal relations and the organizational climate in the firefighters of the Cantòn Pujilí of the Province of Cotopaxi"

**AUTHOR:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**TUTOR:** Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

**ABSTRACT**

The development of investigative work is done through a research analysis in order to determine the influence of interpersonal relationships in organizational climate of the employees of the Fire Department of the Canton Pujilí of the Province of Cotopaxi, at the same time expressed as the Relationships produces an inadequate work environment. The work was treated with the quali-quantitative approach, understanding that qualitative possible to determine what the causes that affect the variables analyzed and make appropriate for gathering information which consisted of 22 questions validated with the method of Cronbach's alpha applied to questions 35 collaborators; quantitative because it covers information and statistical analysis, which will be a source of solution to the detailed problem. To determine the results obtained, they affirm that the people of the Institution have problems to react easily among their colleagues and work groups; concluding that interpersonal relationships have an impact on the organizational climate of the Fire Department of the Pujilí Canton of the Cotopaxi Province.

**Keywords:** Interpersonal relationships, organizational climate, collaborators, work environment, work groups.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación, se divide por capítulos, donde el tema propuesto es analizado desde sus falencias, sus causas, consecuencias y las posibles soluciones.

**CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:** Se encuentra organizado en niveles de contextualización: macro, meso y micro, para realizar un análisis crítico y minucioso, que conlleve a la formulación del problema, de esta forma establecer la justificación de la investigación y los objetivos de la misma.

**CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO:** En este capítulo se detallan investigaciones anteriores que sirvieron de guía y sustento de ésta investigación, a más del sustento investigativo, se elabora una base teórica con las respectivas fuentes bibliográficas de cada concepto, considerado en la constelación de las variables; y finalmente el detalle de la hipótesis.

**CAPÍTULO III. METODOLOGÍA:** Aquí se describen las técnicas empleadas como la modalidad o tipo de la investigación las cuales servirán para evidenciar posibles alternativas de solución, las mismas que permitirán conseguir resultados favorables.

**CAPÍTULO IV. ANALISIS E INTERPRETACION:** Se identifica fácilmente debido a que consta del análisis e interpretación de los datos que se ha recabado en el Cuerpo de Bomberos; además, consta la tabulación con sus respectivos gráficos y el planteamiento de la hipótesis nula y alternativa.

**CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:** Se plantea las conclusiones que son la base fundamental para establecer las recomendaciones que se desarrollan para la Institución donde se realizó la investigación.

**ARTICULO ACADÉMICO:** Desarrolla la introducción, metodología, resultado, discusión; del objetivo propuesto de la investigación.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 TEMA

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”.

### 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.2.1 Contextualización del problema

A nivel **mundial** las relaciones interpersonales y el impacto que puede causar en el clima organizacional es una de las variables más investigadas por parte de las empresas. Según (Chiavenato, 2009), las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se constituye entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones que se establecen diariamente con los semejantes llamándose compañeros de trabajo, de oficina, entre otros. Tomando en cuenta lo manifestado este factor mantiene una relación directa con el clima organizacional, debido que se crean lasos de compañerismo y una mejor interacción entre las personas, contribuyendo a la consecución de objetivos, formando un lugar de trabajo optimo donde los empleados puedan ejercer sus actividades diarias.

Great Place To Work Argentina (GPTW), realizó un estudio del clima laboral también conocido como clima organizacional en 45 países, enfocándose en la percepción de los colaboradores sobre el nivel de confianza, orgullo y las relaciones entre las personas donde ejecutan el trabajo, de acuerdo con los resultados de las encuestas, los principales motivos de permanencia de los empleados en las empresas son: crecimiento y desarrollo profesional (46%), balance entre vida personal y laboral (27%), remuneración y beneficios (14%) y

estabilidad laboral (3%), concluyendo que las empresas trabajan fuertemente en la comunicación interna en los medios para llegar los mensajes de la alta gerencia a todos, en forma clara y frecuente utilizando la tecnología. También en ejercitar la escucha activa, algo que es más complejo en las empresas grandes generando lineamientos para estar más cerca de la gente y ayudar a los líderes. (Great Place To Work, 2013)

En **Ecuador**, en la Compañía Multinacional ACE Seguros S.A., los líderes de esta empresa están conscientes de que una de las relaciones básicas del ser humano dentro de los lugares de trabajo es la camaradería, la cual permite que los colaboradores se relacionen entre si y formen lazos de fraternidad con sus compañeros de trabajo, la referida empresa toma a los trabajadores como parte fundamental y primordial, los directivos velan por el bienestar de los colaboradores, para lo cual realizan celebraciones y reconocimientos de logros y éxitos con la finalidad de fomentar y generar la fraternidad entre sus trabajadores.

Las empresas están orientadas a mantener y mejorar el clima organizacional, para este efecto toman como punto clave y primordial las relaciones interpersonales, con el propósito que el trabajador rinda al máximo en la Institución, siendo la comunicación necesaria para la interacción entre los colaboradores y la ejecución de tareas generando un sentimiento de pertenencia hacia el equipo de trabajo y por ende a la Organización.

A nivel local, en el **Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, de la Provincia de Cotopaxi**, se evidencia según los directivos de esta organización que las relaciones interpersonales no son las adecuadas por la deficiencia que existe en la comunicación. El uso de palabras groseras al momento de interactuar con los demás. Generan frustración, desintegración y roces entre compañeros, lo que afectando el intercambio de información, opiniones y nuevas ideas; además perturba de forma directa en sus diferentes actividades, el clima laboral y el incumplimiento de objetivos personales y organizacionales.



Por el tipo de organización es usual que se maneje un liderazgo autocrático; por lo tanto, la persona da órdenes a los colaboradores que se encuentra a su cargo, pero la falta de cortesía y el manejo inadecuado de la información provoca el desinterés de los trabajadores, baja motivación, división del personal, conducta inadecuada y ausentismo, lo cual desencadena un limitado rendimiento y fomenta inconvenientes en el clima organizacional.

### 1.2.2 Árbol de problemas



**Figura 1: Árbol de problemas**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### **1.2.3 Análisis Crítico**

(Chiang & Martín , 2010) se refiere al desarrollo de las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, o relaciones con otros colaboradores o integrantes, tomando como punto de partida el intercambio de emociones, ideas, necesidades, experiencias, interés, incluso procesos de entendimiento para la mejora de una labor o actividad. En este contexto relaciones interpersonales en el Cuerpo de Bomberos se caracteriza por como el desconcierto ante ciertas disposiciones, debido a las diferentes percepciones que tienen los colaboradores lo que conlleva a que el personal, interprete de diversa manera los conocimientos verbales o escritos y consecuentemente se cumplan objetivos, bajo desempeño laboral y deterioro del trabajo en equipo.

Para (Fernandez, 2002), “la comunicación organizacional es la agrupación de técnicas y habilidades dirigidas a la fluidez del diálogo que se establece entre los integrantes de la institución; o bien, a intervenir en el intercambio de opiniones, aptitudes y actitudes y conductas de las personas internas y externas a la organización, con la finalidad que todos estos elementos cumpla mejor y ágilmente con sus objetivos”. En el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, la comunicación es escasa por parte del personal generando poca interacción entre las personas y también al incumplimiento de actividades, el intercambio de información equivocada no permite compartir ideas, hechos, pensamientos y procesos los cuales mejoren el desarrollo de la tarea provocando que se agreden verbalmente entre ellos.

Como afirma (Chiavenato, 2009), el comportamiento organizacional “es el análisis de los integrantes o los grupos que operan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en trabajadores”. El comportamiento de los colaboradores de la Institución es ofensiva lo que provoca aislamiento de los trabajadores y conflictos laborales; es decir, la relación se destruye por el manejo inadecuado de sus emociones desencadenando tareas defectuosas, bajo

rendimiento laboral, reducción en el desarrollo de habilidades, ambiente de trabajo inestable y la desintegración de los grupos de trabajo.

El liderazgo autocrático desde el punto de vista de (Ayud 2011), genera que las decisiones, actividades y tareas sean tomadas y elegidas por una persona, sin tomar en cuenta la opinión de los subordinados; además señala que los mandos medios son obedientes y leales. Una de las características del Cuerpo de Bomberos es que son similares a una unidad militar, por tal motivo el liderazgo tiene estilo autocrático, a esto se suma la escasa pero la escasa participación del líder de manera cooperativa lo que provoca en los colaboradores una baja autoestima y promueve en ciertas actividades la injusticia.

El escaso compromiso por parte de los trabajadores en la realización de ciertas actividades repercute en el absentismo laboral, ya sea por la realización de otras diligencias que no son inherentes al trabajo, lo cual provoca que el personal aumente sus esfuerzos, y en ciertas ocasiones dupliquen sus jornadas laborales y la descoordinación y conformación de grupos de trabajo en ciertas actividades. Como expresa (Martín y Sabate 1983), el absentismo es una conducta social que repercute en la ausencia al trabajo por parte del colaborador, sea de manera justificada o no justificada, cuyas motivaciones deben encuadrar, como hecho social, dentro de su correspondiente al argumento sociológico.

#### **1.2.4 Prognosis**

“El investigador realiza un diagnóstico, es una visión incierta negativa de la progresión del problema en caso de no afrontarlo ni solucionarlo. (Pérez & Merino, 2013)

Los directivos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, de no solucionar el problema de las relaciones interpersonales se mantendrá un inapropiado comportamiento entre los trabajadores, el trabajo en equipo continuara determinado, se mantendrá los problemas de comunicación generando el

incumplimiento de tareas, por ende la sobre carga de trabajo y conflictos entre los colaboradores.

Al mantenerse un liderazgo inapropiado y no fomentar la interacción entre los trabajadores, las relaciones la entre sus compañeros provocara baja autoestima de las personas, el desinterés para realizar sus labores y abandono del puesto de trabajo.

### **1.2.5 Formulación del problema**

¿De qué manera las relaciones interpersonales inciden en el clima organizacional en el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, de la Provincia de Cotopaxi?

### **1.2.6 Interrogantes**

¿Cuáles son los factores que afectan las relaciones interpersonales en el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi?

¿Cuáles son los factores que afectan el clima organizacional en el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi?

¿Existen alternativas de solución que aporten a mejorar las relaciones interpersonales y el clima organizacional?

### **1.2.7 Delimitación del objeto de investigación**

#### **1.2.7.1 Límite de contenido**

**Campo:** Psicología industrial

**Área:** Comportamiento organizacional

**Aspecto:** Las relaciones interpersonales y el clima organizacional

### **1.2.7.2 Límite espacial**

La investigación se llevará a cabo en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi.

### **1.2.7.3 Límite temporal**

El trabajo investigativo se realizará en el periodo marzo-agosto 2018.

## **1.3 Justificación**

El trabajo investigativo tiene como **interés** establecer las causas determinantes que perjudican las relaciones interpersonales del capital humano, con el fin de aportar el mejoramiento del clima organizacional, aportando en el intercambio de información, promoviendo los lazos de amistad y compañerismo, con el fin de mejorar el compromiso en sus actividades laborales. También se buscara establecer una mejor relación entre los altos mandos y los trabajadores con la intención de mejorar el autoestima de cada persona y la motivación grupal.

El estudio realizado es de suma **importancia** para los directivos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, porque partirá determinando los factores que afectan las relaciones interpersonales y el clima organizacional con el fin de elaborar estrategias que mejoren la comunicación, motivación, estabilidad emocional y el trabajo en equipo para un desenvolvimiento adecuado en las actividades diarias de su trabajo.

Es **factible** puesto que se logrará efectuar el estudio en el lugar donde se da la problemática, con la minuciosidad requerida para no interrumpir las actividades de los trabajadores, por otra parte se cuenta con los recursos tecnológicos, conocimiento teórico-práctico y el capital económico necesarios para la elaboración del proyecto de investigación.

El estudio efectuado es de gran **impacto** debido a que aportara en el mejoramiento del clima organizacional, con la finalidad que el colaborador tome compromiso, confianza, conducta, adecuada y seguridad para ejecutar sus actividades diarias, con el manejo adecuado de las relaciones y la comunicación entre compañeros y dirigentes de la institución.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Analizar la correlación que existe entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, de la Provincia de Cotopaxi.

### **1.4.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar los factores que inciden en las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi.
- Identificar los factores que afectan el clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi.
- Elaborar un artículo académico sobre las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

Luego de la búsqueda de estudios relacionados con el problema objeto de estudio en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pijilí, Provincia de Cotopaxi se determina que no hay investigaciones anteriores; sin embargo, revisadas las fuentes bibliográficas en diferentes universidades se pudo obtener los siguientes antecedentes investigativos:

**TEMA:** “EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO”.

**AUTOR:** Ricardo Ramos Montes

**LUGAR:** Universidad Autónoma de Querétaro. **CIUDAD:** Santiago de Querétaro

**AÑO:** 2017

**Resumen Ejecutivo:** El comportamiento organizacional establece la importancia de las aptitudes que se tienen para poder trabajar con personas, de tal forma que se pueda observar de qué manera se relacionan los individuos de una organización cuando trabajan en equipo, así como en el ambiente que se desempeñan para que pueda trabajar con eficacia y eficiencia. Las organizaciones que triunfan son aquellas que rompen paradigmas dando auge a la innovación y logran su posicionamiento y permanencia a través de la flexibilidad y mejorando continuamente la calidad de sus productos o servicios de ahí que los gerentes tiene una tarea muy importante que es el de impulsar la creatividad de su capital humano, adaptándose en todo momento a los cambios.

#### **Conclusiones:**

- La actitud que se refleja dentro del área de trabajo es fundamental para poder cumplir con el objetivo, de tal forma que se ve reflejada a través de la productividad, creatividad, solución de problemas responsabilidad,



disposición, colaboración, trato con gente, compromiso, tolerancia y servicio para los demás.

- Los valores que se tienen tanto individualmente como a nivel organizacional, son muy importantes para su buen funcionamiento como son: solidaridad, puntualidad, respeto, honestidad, disciplina, ética, amor por el trabajo, servicio, compromiso, responsabilidad, tolerancia y creatividad. También es importante que los que laboran en la misma cuenten con ciertas habilidades: solución de problemas, trato con la gente, educación, destreza, habilidades teóricas y prácticas, conocimiento del área de trabajo, humildad, autenticidad, habilidad mental, conocimiento de palabra, capacidad de negociación y trabajo bajo presión.
- La rotación de personal es casi nula debido a que se ha generado un compromiso de trabajo por parte de sus integrantes, así como el gusto por el mismo, logrando una satisfacción laboral importante, de tal forma que se puede contribuir para el logro de la misión y visión.

### **Análisis:**

En las organizaciones consideran que mantener el capital humano idóneo es fundamental para el desarrollo organizacional, por tal razón los líderes institucionales se enfocan en las relaciones de los trabajadores como parte esencial dentro de una organización para el cumplimiento adecuado de sus actividades con la finalidad que el comportamiento de los colaboradores sea positiva y fomente un entorno laboral idóneo, cumpliendo con las metas organizacionales, institucionales y personales.

**TEMA:** “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, LAS RELACIONES INTERPERSONALES, LA CONVIVENCIA Y EL DESEMPEÑO LABORAL ENTRE EL PERSONAL DE UNA EMPRESA. CASO: EMPRESA SIAPROCI EN QUITO, 2016.”.

**AUTOR:** Karen Paola Yanza Robalino

**LUGAR:** Universidad Central del Ecuador **CIUDAD:** Quito **AÑO:** 2017

**Resumen Ejecutivo:** La presente investigación busca conocer como la inteligencia emocional incide en el desarrollo de las actividades del personal de la empresa SIAPROCI de Quito; por lo que realizo un análisis situacional sobre: las relaciones interpersonales, la convivencia interna y el nivel de inteligencia emocional del personal. Se siguieron los planteamientos de las siguientes teorías: interacción simbólica, coordinada de significado, estructural adaptiva, cultura organizacional, pensamiento cuantitativo en base a un método mixto, las técnicas aplicadas para la recolección de información fueron: entrevista, encuesta, test de focus group.

### **Conclusiones:**

- La comunicación con la inteligencia emocional se fundamenta en saber transmitir las emociones de forma coherente. El no desarrollar este potencial para una adecuada gestión de emociones puede provocar, bloqueos, temores, inestabilidad, frustración, desajustes sociales y falta de dominio de uno mismo en diversos escenarios y contextos lo que significa un problema para la empresa por lo que a su vez puede considerarse utilizar la inteligencia emocional con una estrategia de comunicación.
- Las relaciones interpersonales dentro de la empresa no son buenas, se desarrolla con distancias, existen fricciones que han tornado que las relaciones sean tensas e incluso las dificultades laborables las han pasado al plano personal creando resentimientos, alejamientos y una separación entre colaboradores. En cuanto a la relación entre el empleado y las gerencias es buena, según los datos de forma general la relación seria equilibrada, sin embargo por las fricciones tienen una inclinación para ser una relación frágil.
- Por lo tanto, se comprobó la hipótesis sobre que la inteligencia emocional incide positivamente en el desarrollo de las actividades del personal de la empresa SIAPROCI Quito, porque según los datos obtenidos el nivel alto de inteligencia emocional que tiene los empleados de la compañía, a pesar de las dificultades dentro de las relaciones laborables, interpersonales, la convivencia

y con un ambiente de trabajo tenso desarrollan con normalidad sus actividades.

**Análisis:**

Se evidencia en el trabajo que la comunicación, el manejo adecuado de las emociones y la convivencia que mantienen las personas diariamente en el lugar de trabajo promueve el desarrollo de un clima organizacional adecuado. El estudio contribuye a determinar las diferentes percepciones que maneja cada persona para relacionarse con otra, con un manejo adecuado de la inteligencia emocional las personas fortalecerán estos lazos de amistad, compañerismo y trabajo en equipo.

**TEMA:** “IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE MOTIVACION, PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD DE LA COMANDANCIA DE LA FAE”.

**AUTOR:** Evelin Cecilia Campos Piedra

**LUGAR:** Universidad Central del Ecuador. **CIUDAD:** Quito **AÑO:** 2015

**Resumen Ejecutivo:** El presente estudio académico sobre Psicología Industrial, específicamente Clima Organizacional y Motivación. El objetivo fundamental es implementar un programa de motivación laboral para mejorar el clima laboral del personal administrativo en una institución militar. La hipótesis plantea que la implementación de un programa de investigación, mejora el clima laboral. El fundamento teórico: Teoría Bifactorial de Herzberg, basada en Factores Higiénicos y Motivacionales para la Satisfacción Laboral, Clima Laboral, Motivación; La metodología: investigación correlacional, no experimental, con método deductivo y estadístico. A una población de 30 empleados administrativos, se ha encuestado para detectar el grado de motivación y el clima laboral, antes y después de la aplicación del programa de motivación durante seis meses.

## **Conclusiones**

- La implementación de un programa de motivación mejoro el clima laboral de la Dirección del Sistema Integrado de Seguridad de la Comandancia General de la FAE.
- El clima laboral al inicio se realizó una evaluación en la que se sacó un promedio de 46% y luego del programa de motivación el promedio porcentual subió al 100% en lo cual se puede determinar su eficacia del proceso de motivación.
- El orden jerárquico influye en el proceso de las relaciones laborables, porque la comunicación es de orden vertical y el de menor grado no tiene derecho a opinar o dar sus criterios.

## **Análisis:**

La motivación es un conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa, el estudio realizado es de gran aporte a la presente investigación puesto que analiza varias teorías que permite determinar los factores que afectan el autoestima de las personas que es fundamental para lograr la satisfacción laboral de igual manera aporta con estrategias que ayuda a mejorar la motivación, las relaciones entre trabajadores y por ende el clima organizacional.

## **2.2 Fundamentación filosófica**

Es el estudio de los elementos que influyen en la investigación desde el punto de vista de cada persona; es decir, el conocimiento previo de las características del tema en estudio con la finalidad de resolver problemas. La filosofía radica en la búsqueda de lo absoluto en un estudio total de la experiencia humana. (Martínez R. , 2006)

En este contexto la investigación inicia con el estudio de las relaciones interpersonales y el clima organizacional, fundamentado en el paradigma critico-propositivo. El estudio es crítico porque origina el análisis de las variables, aportando con los juicios de valor que conllevan a la formulación de conclusiones, con el fin de beneficiar a la institución. Mientras que es propositivo porque busca establecer estrategias para mejorar la relaciones interpersonales a través de la comunicación, interacción entre personas con el finalidad de conseguir un mejor clima organizacional.

### **2.2.1 Fundamentación Axiológica**

Para (Bruguera, 1998) “es el análisis de valores y antivalores, es decir lo bueno y lo malo de las cosas y también el nivel de su influencia”. El estudio se llevara a cabo de manera directa con los trabajadores fomentando el respeto, la responsabilidad, honestidad, la equidad e igualdad dentro y fuera de la institución con el propósito de promover los valores corporativos, respetando la cultura organizacional y las actividades planificadas, con el propósito de obtener información y resultados claros.

### **2.2.2 Fundamentación Psicológica**

Es el análisis de la conducta de las personas con relación a diferentes estímulos; es decir, el comportamiento humano. Es la ciencia que estudia la conducta y los procesos intelectuales. (Davidoff, 2015).

La investigación estudia la conducta de las personas a través de la psicología para comprender los cambios de conducta; debido, a que nos ayuda a diagnosticar, evaluar el comportamiento y la personalidad de los trabajadores y la manera de interactuar entre compañeros en diferentes escenarios como en la interacción y estímulo de los integrantes para realizar sus actividades y tareas.

### **2.2.3 Fundamentación Epistemológica**

Brinda sentido común, confiabilidad y aceptación a la investigación con el fin de intentar solucionar la problemática. De acuerdo con (Guerra 2012), establece como objetivo, esclarecer los modelos que los científicos utilizan para construir teorías y observaciones. Con este marco la investigación determinar las posibles causas que conllevan a un inadecuado clima organizacional, incorporando estrategias que mejoren la motivación, trabajo en equipo, comportamiento laboral, comunicación, compromiso con la finalidad de aportar a un mejor desempeño de los trabajadores y el clima organizacional

### **2.3 Fundamentación legal**

La normativa legal que se sustenta la presente investigación son:

#### **Constitución de la República del Ecuador (2008),**

En su parte pertinente dice:

#### **TITULO II**

#### **CAPÍTULO SEGUNDO**

#### **Sección Octava: Trabajo y seguridad social.**

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

#### **CAPÍTULO TERCERO**

#### **Sección Novena: Personas usuarias y consumidoras.**

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organizaciones que presentan servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidores, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

## **CÓDIGO DE TRABAJO (2015),**

En la parte pertinente dice:

### **TITULO PRELIMINAR**

#### **Disposiciones Fundamentales**

**Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo:** El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

**Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación:** El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

### **CAPÍTULO IV**

#### **De las obligaciones del empleador y del trabajador**

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

**13.-** Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

##### **Art.45.- Obligaciones del trabajador.**

**Literal a:** Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

**Literal d:** Observar buena conducta durante el trabajo;

**Literal e:** Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.

**REGLAMENTO ORGANICO INTERNO Y DE DISCIPLINA DEL  
CUERPO DE BOMBEROS (2005),**

**Jefe de Bomberos Provincial**

**Art. 83.- Atribuciones del Jefe Provincial.**

- 1.- Vigilar el correcto funcionamiento de los cuerpos de bomberos de su jurisdicción.
  
- 5.- Organizar cursos, seminarios, etc. para los funcionarios de los cuerpos bomberos de su provincia.

**Art. 87.- Obligaciones del Jefe del Cuerpo de Bomberos.**

- b) Mantener al Cuerpo de Bomberos en óptimas condiciones de funcionamiento, y medios para una eficiente atención al público.
- k) Realizar autogestiones para el mejoramiento de la institución.

**DEL TENIENTE Y SUBTENIENTE**

**Art. 94.- Obligaciones del Oficial de Guardia.**

- a) Controlar que el personal de guardia cumpla a cabalidad con sus obligaciones.
- c) Corregir y sancionar las manifestaciones de indisciplina.
- d) Asistir y comandar a sus subordinados en los trabajos profesionales.
- f) El Oficial de Guardia tendrá el comando directo de su compañía y responderá ante la superioridad por la disciplina, de la moral y el bienestar de sus integrantes.



## **OBLIGACIONES DE LOS BOMBEROS**

### **Art. 96.- Obligaciones y deberes de los Bomberos.**

- a) Respetar, cumplir las leyes y reglamentos y las resoluciones internas de cada institución
- c) Mantener la disciplina en el interior de la guardia
- e) Obedecer y respetar a sus superiores en los trabajos profesionales y fuera de él.
- f) Los bomberos deberá tener siempre presentes que el valor, la obediencia y el buen cumplimiento del servicio, son cualidades que nunca debe faltar y que constituyen el verdadero espíritu de cuerpo.

## **INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS (2013) REGLAMENTO ORGANICO FUNCIONAL**

### **CAPÍTULO XI**

#### **De la prevención de Riesgos de Trabajo**

**Art. 51.-** De la prevención de riesgos.- El Seguro General de Riesgos de Trabajo protege al asegurado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo

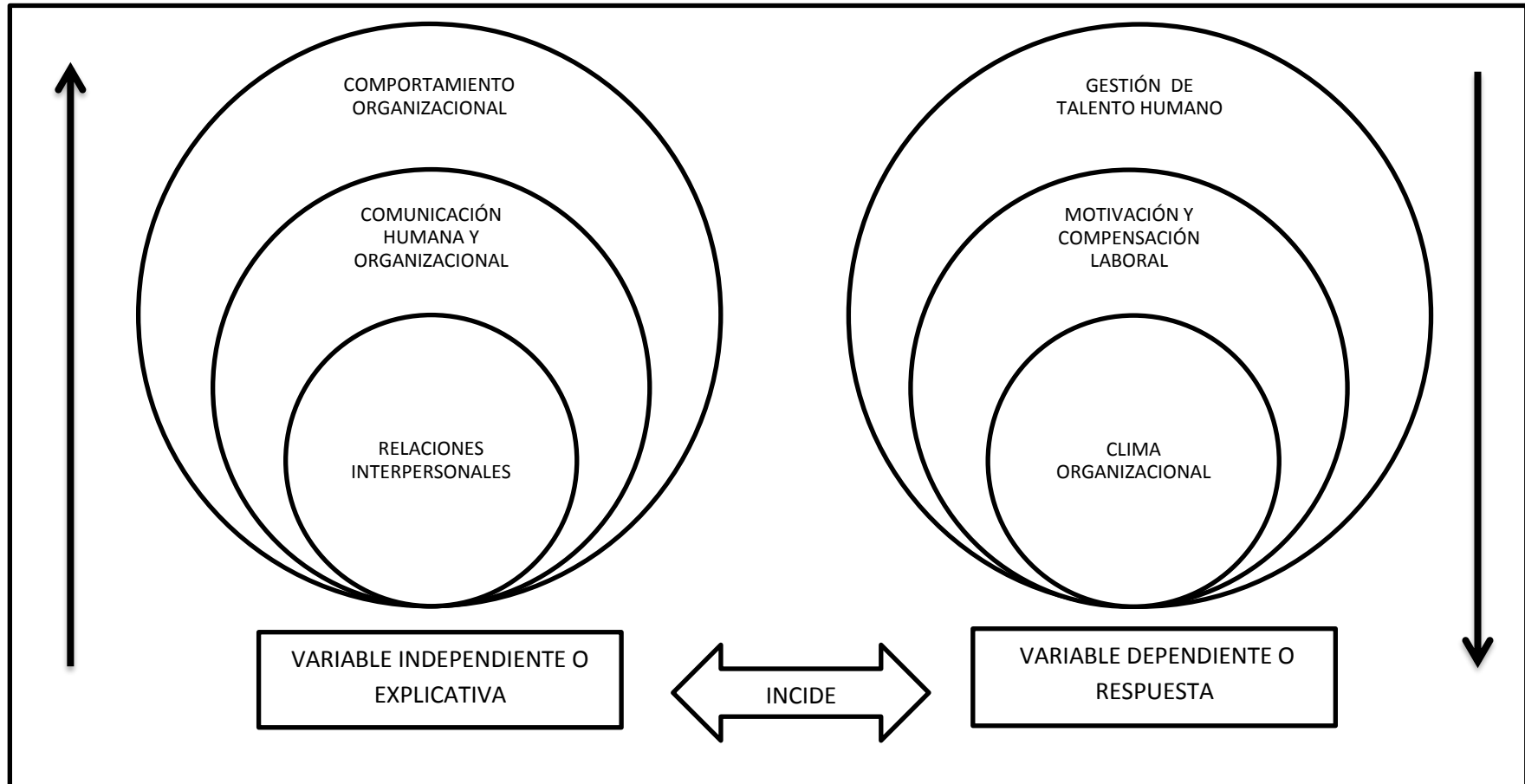
**Art. 52.-** La Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo priorizara la actividad preventiva en aquellos lugares de trabajo en los que por su naturaleza representen mayor riesgo para la salud de integridad física, de igual forma, difundirá información técnica y normativa relacionada con las prestaciones de este Seguro.

**Art. 53.-** Principios de Acción Preventiva.- En materia de riesgos de trabajo de acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

- a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor

- b)** Planificación para la prevención, integrado a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales.
- d)** Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual
- e)** Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades

## 2.4 Categorías Fundamentales

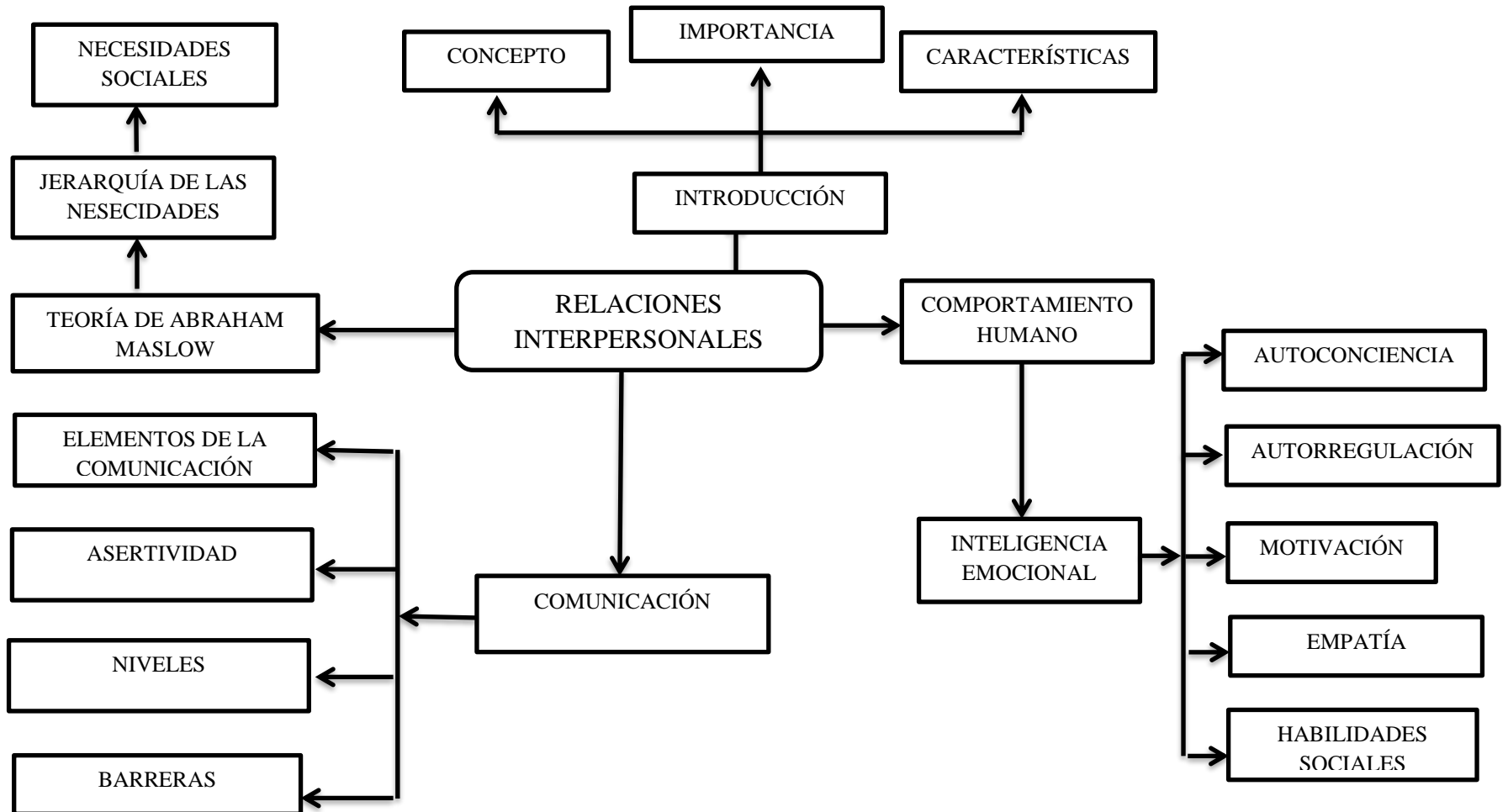


**Figura 2: Categorización de variables**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

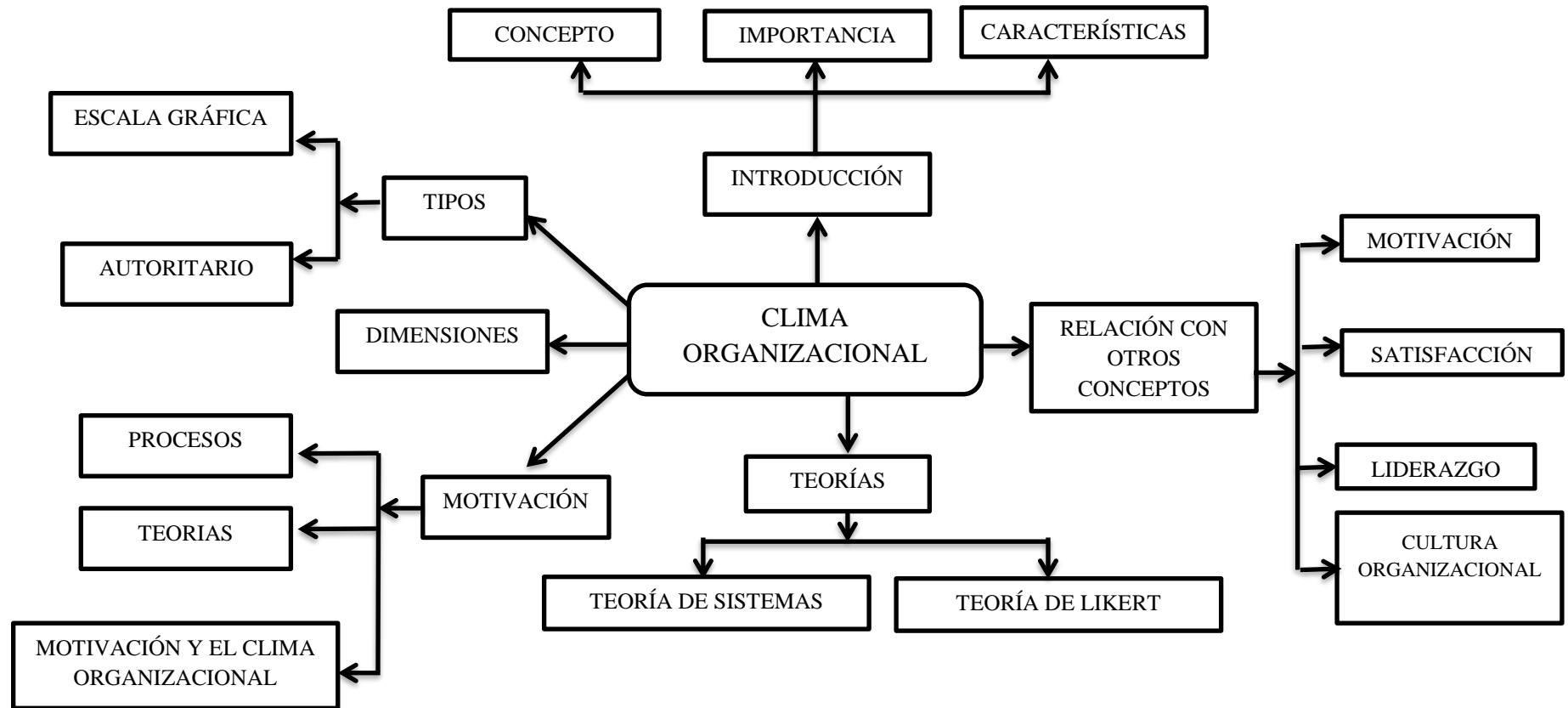
**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### 2.4.1 Constelación de variable independiente: RELACIONES INTERPERSONALES



**Figura 3: Constelación variable independiente**  
 Elaborado por: Cristian Mauricio Porras Pulluquitin  
 Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### 2.4.2 Constelación variable dependiente: CLIMA ORGANIZACIONAL



**Figura 4: Constelación variable dependiente**  
**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin  
**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### **2.4.3 Categorización Variable Independiente.**

#### **2.4.3.1 Las Relaciones Interpersonales.**

Para Bisquerra “una relación interpersonal es la interacción mutua entre dos o más personas”. (Contreras, 2012)

Como idea principal es la relación que se crea y se mantiene entre una persona hacia otra, tomando en cuenta que el individuo por naturaleza es un ser sociable, con la finalidad de constituir relaciones con otras para subsistir y desarrollarse sea en el medio familiar, social o laboral.

Las relaciones interpersonales consisten en la interacción mutua entre dos o más personas. Implica destrezas sociales y emocionales que originan las habilidades para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y el término legítimo de uno mismo. (Cornejo, 2012)

Lo manifestado indica que el relacionarnos de manera adecuada con las demás personas y con una comunicación efectiva, fomenta el compañerismo y el apoyo mutuo para desenvolverse de una mejor manera en la vida cotidiana con el intercambio de ideas, opiniones y sentimientos, con lleva al alcance de sus metas.

Según Moret y Arcila Las relaciones humanas que surgen en las instituciones y se dan en el marco de la ejecución de tareas y el consecución de objetivos, sobre todo para la coordinación entre los integrantes de la institución. (Mariño, 2013)

Las relaciones dentro de las organizaciones es esencial para el cumplimiento de los objetivos, puesto que por medio del trabajo en equipo, compañerismo se puede mejorar las actividades que se desarrollan, con una comunicación adecuada los colaboradores intercambiaran ideas y procesos, que mejoren la producción laboral y la interacción entre ellos.

Es de gran importancia conservar las relaciones interpersonales, ya que por medio de ellas las personas aprender a convivir de una mejor manera sea en su hogar,

escuela o lugar de trabajo, también ayuda al desarrollo personal con el intercambio de experiencias e ideas.

### **Comportamiento Humano:**

Conjunto de actos exhibido por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación. La hipnosis, la persuasión, la coerción y la genética.

### **La Inteligencia Emocional:**

El término inteligencia emocional fue propuesto por Daniel Goleman quien define como:

La capacidad de auto-motivarnos persiste en la constancia a pesar de las posibles frustraciones, de inspeccionar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales, pero no por ello menos importante la capacidad de empanizar y confiar en los demás. (Nieto, 2012)

Con un manejo apropiado de las emociones, las personas controlaran de mejor manera sus expresiones a diferentes estímulos, tomando en cuenta que todas las personas manejan diferentes percepciones de las cosas, con la finalidad de tener mayor manejo de las emociones al momento de interactuar con otras personas.

Para conceptualizar el término de las relaciones interpersonales, Mayer y Salovey establecen cuatro habilidades básicas que son:

La destreza para percibir, valorar y expresar emociones con fidelidad, la habilidad para acceder o formar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (Fernández, 2004)

Con llevar estos sentimientos de una manera adecuada nos ayudara a tener un mejor panorama de las cosas y a su vez evitar problemas que puedan causar daño personal o a otras personas, como puede ser la insatisfacción laboral.

### **Componentes:**

Para (Goleman, 1996) existen 5 componentes fundamentales para la inteligencia emocional, los cuales son:

**Autoconciencia.-** Existen elementos que nos cuestan mejorar ser honestos consigo mismo; debemos identificar y entender nuestros estados de ánimo, nuestras emociones, nuestros errores y ser realistas con las metas que podemos cumplir. (Goleman, 1996)

Mantener una conversación con uno mismo es de mucha utilidad ya que nos ayuda a crear pautas o mejores estrategias para relacionarnos con nuevas personas con la finalidad de crear un ambiente y una comunicación adecuada con el individuo

**Autorregulación.-** Antes de realizar o actuar debemos mantener un autocontrol de nuestros impulsos y emociones, establecer porque en algunos contextos se fracasó y el buscar alternativas que las solucione. Si el líder maneja esta habilidad la reflexión y el pensamiento siempre estarán en primer lugar y no tendrán miedo al cambio. (Goleman, 1996)

El saber manejar adecuadamente nuestra conducta a diferentes episodios en nuestra jornada de trabajo, es fundamental para fortalecer, mantener y establecer nuevas relaciones con los trabajadores.

**Motivación.-** La satisfacción de los líderes que trabajan por alcanzar una meta y no por las recompensas, les gusta cultivarse siempre, son creativos y muestran una voluntad y unos deseos de culminar de manera óptima una actividad y llevar un control o registro del desempeño efectuado. (Goleman, 1996)

La relación que se maneja de forma adecuada en las organizaciones promueve que las personas efectúen de una mejor manera las actividades, sean de carácter individual o grupal, estas personas buscan la mejora continua en la elaboración de sus tareas.



**Empatía.-** al saber manejar y decir las cosas tomando en consideración los sentimientos ajenos, como actuar y entender la opinión de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.. (Goleman, 1996)

En la institución es primordial tomar en cuenta las opiniones, sugerencias, sentimientos, pensamientos e ideas con la finalidad de comprender a las personas que conforman el grupo de trabajo con el propósito de buscar la satisfacción laboral.

**Habilidades Sociales.-** Junto con la empatía es la capacidad de las personas para manejar las relaciones con los demás y conducirlos en determinada dirección, todos los componentes anteriores combinados aumentan las habilidades sociales. (Goleman, 1996)

Los seres humanos tenemos la necesidad de relacionarnos con las demás personas para poder subsistir en el medio, por ende en las instituciones es crucial convivir en armonía para con llevar una mejor relación con los colaboradores.

## **Comunicación.**

De acuerdo como manifiesta Azieú, la comunicación es:

El conjunto de técnicas físicas y psicológicas mediante las cuales se ejecutan a relacionar a una o varias (emisor, emisores) con una o varias personas (receptor, receptores), con la finalidad de alcanzar determinados objetivos. (Guardia de Viggiano, 2009)

La comunicación no facilita el intercambio de ideas, opiniones, pensamientos con el fin de relacionarnos con otras personas o grupos y cumplir con nuestras metas.

Desde el punto de vista de Varo y Linares, sostiene que:

El proceso de comunicación mediante un mensaje emitido por una persona, llamado emisor, es comprendido por otro llamado receptor o destinatario, que es la persona o entidad a quien destina el mensaje, a la existencia de un código mutuo. (Guardia de Viggiano, 2009)

Para que el proceso de comunicación se establezca de forma completa, tanto la persona que transmite y la que recibe la información debe tener congruencia; es decir, manejar un mismo código con la finalidad que tanto el emisor y receptor interactúen entre sí y se dé la comprensión clara mutua.

### **Tipos de Comunicación**

Existen tres tipos de comunicación que son:

**Códigos No Lingüísticos.-** “Son códigos que no necesitan del lenguaje. No requieren de un idioma determinado para ser capaces de transmitir un mensaje”. (Satz, 2009)

**Códigos No Lingüísticos Visual.-** “Para captar el mensaje, el receptor debe ver la señal que el emisor le envía a través de la vista”. (Satz, 2009)

**Códigos No Lingüísticos gestual.-** “El emisor transmite sus mensajes por medio de los gestos, utilizando su cuerpo. El emisor realiza gestos para transmitir el mensaje, en cambio el otro corresponde a cualquier señal que solo es necesario ver”. (Satz, 2009)

### **Elementos de la Comunicación**

Los componentes que intervienen en la comunicación según (Hernández y Mujica, 2008).

**Fuente:** es el sitio de donde procede la información, los datos, el contenido, la cual será enviada, en conclusión: de donde nace el mensaje primario

**Emisor o codificador:** es el punto (persona, organización) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir los codifica para poder llevarlos de manera entendible al receptor, en el emisor se inicia el proceso comunicativo.

**Receptor o de codificador:** es el punto al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existe dos tipos de receptor, el pasivo que es el que solo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor ya que es la persona que no solo recibe el mensaje sino que lo percibe y almacena.

**Código:** es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizara para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria.

**Mensaje:** es el contenido de la información (contenido enviado): el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor.

**Canal:** es el medio a través del cual se transmite la información comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje.

**Referente: realidad** que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.

**Situación:** es el tiempo y el lugar en que se realiza al acto comunicativo.

**Interferencia o Barrera:** cualquier perturbación que sufra la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en le conversación, o la distorsión de la imagen, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante.

**Retroalimentación o Realimentación:** (mensaje de retorno): es la circunstancia necesaria para la interacción comunicativa, siempre y cuando se acoja la respuesta deseada o no, logrando la interacción entre el emisor y el receptor.

La comunicación es un proceso de transición por parte de un emisor, a través de un medio, de estímulos sensoriales con contenido explícito o implícito a un receptor con el fin de informar, motivar o influir sobre el mismo.

### **La Asertividad en la Comunicación**

La asertividad como expresa (Janda, 1998) significa “afirmación de la certeza de una cosa por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza”.

La conducta asertiva se define como:

Conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto ( dar y recibir elogios, expresar sentimiento positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzarla meta propuesta. (Naranjo M. , 2005)

La asertividad nos hace responsables de la claridad de como las personas transmite la información respetando los criterios u opiniones de cada individuo, debido que poseen distintas percepciones, para relacionarnos es primordial valorar los pensamientos positivos y ser valorados; es decir, ser escuchados con la importancia necesaria al momento de expresar nuestros sentimientos, ideas y experiencias.

### **Niveles de la Comunicación**

**Comunicación Intrapersonal:** se refiere a la que alguien realiza consigo mismo; es decir, el emisor y el receptor son el mismo individuo, como si “se hablara así mismo”. Este es un acto comunicativo que realizamos frecuentemente y es muy útil para darnos ánimos, reflexionar sobre nuestro comportamiento o nuestra vida para conocernos mejor. (Lara, 1994)

Este tipo de comunicación se da de forma natural, con la finalidad de establecer una conversación consigo mismo la cual nos ayudara a auto educarnos, mejorar nuestra autoestima y a tomar soluciones en diferentes aspectos.

**Comunicación Interpersonal:** es la interacción entre dos o más personas o entre un grupo reducido. Este tipo de comunicaciones la forma más directa y adecuada de comunicación, porque a través de la transacción, se cubre necesidades, como la resolución de problemas, intercambio de ideas, toma de decisiones y el desarrollo personal (Pichardo , 2009)

Es fundamental la interacción de dos o más personas para poder llevar a cabo este tipo de comunicación, el intercambio de opiniones, experiencias, sentimientos, aporten de manera positiva a las personas.

**Comunicación Grupal o Intermedia:** en la opinión de Lewin los seres humanos tienen un espacio vital, un campo de juego psíquico en la que se desarrollan. No se trata de un espacio objetivo, propio de cada individuo, en el que establece relaciones con los objetos que ocupan dicho campo, asume objetivos y se enfrentan a las barreras que encuentran en la consecución de los dichos objetivos. Los individuos no pueden prescindir de los grupos humanos a los que pertenecen y con los que se identifica, (Ongallo, 2007)

Las personas son seres innatos para relacionarse con grupos de su interés, en el cual mantiene un objetivo en común, dentro de estos grupos se maneja un código propio; es decir, que al momento de compartir datos, información, antecedentes, quienes son parte del grupo tienden a captar con mayor facilidad la información.

**Comunicación Masiva o en Masas:** es aquella forma de comunicación en la cual los mensajes son transmitidos públicamente, usando medios técnicos, indirecta y unilateralmente. (Sastre, 2006)

En esta comunicación no se cumple todos los procesos que conlleva la misma, debido a que el emisor transmite la información por medio de un canal indirecto; como pueden ser, libros, televisión, revistas, documentos, con la finalidad de proporcionar a todas las personas la misma información

## **Barreras de la Comunicación**

“Las barreras intervienen en el proceso de comunicación y lo afecta intensamente, de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado”. (Chiavenato, Metodos de evaluacion del desempeño laboral, 2000)

Son aspectos que interrumpen de manera directa el desarrollo comunicativo, la informacion primaria se puede frustrar y ser interpretada de manera equivocada o su vez no llegar a tiempo a tiempo al receptor.

**Diferencias de Percepcion:** “La persepcion y el punto de vista que tiene una persona sobre la realidad, conocimientos y experiencias previas, puede generar que se interprete una idea de forma diferente; conciderando como el obstaculo mas comun en el proceso de comunicacion”. El manejar diferentes criterios provoca que la informacion emitida por la primera persona, el receptor no capte de forma clara y reaccione de mala manera por la difrente decodificacion del mensaje.

**Distancia Fisica:** Como afirma (Gordon, 1997) conforme aumenta la distancia fisca, el ruido tambien aumenta creando mayor distorcion en la comunicaci3n. De acuerdo con ello este tipo de barrera, aumenta la distorcion del mensaje en ocaciones no llega la informacion a tiempo al recetor.

**Filtrado:** Para (Robbins S. , 2004)“es el manejo de la informacion para que est3 sea mas favorable para el receptor”. El receptor primero interpreta y analiza la mejor estructura del mensaje, con el fin que el receptor capte de forma clara, rapida y preciza el mensaje.

**Estructura Organizacional:** “Los factores estructurales pueden facilitar o entorpecer la comunicaci3n”. (Gordon, 1997). Todo depende de tipo de liderazgo que se maneje en la organizaci3n, ya que mucha veces no son tomadas encuesta las opiniones de los trabajadores y no existe el dialogo entre ellos.

**Lenguaje:** “La edad, la instrucci3n y los referencias culturales son tres de las variables m3s obvias que intervienen en el lenguaje que manejan las personas y el enunciaci3n que se les da a las palabras”. (Robbins & Judge, 2009)

Por la variedad de idiomas es común que se de diferentes conceptos a determinadas palabras por este motivo la información puede ser estropeada y mal interpretada por las personas.

## Teoría de Abraham Maslow

### Pirámide de las Necesidades

Esta teoría es la más relevante y se fundamenta en la que las personas deben cubrir ciertas necesidades esenciales de manera intercalada y consecutiva; donde, trata de explicar que impulsa a la conducta humana,; pirámide está conformada por 5 niveles. (Maslow, 2016)

#### Figura 5: Pirámide de Maslow

Elaborado por: Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

Fuente: Teoría de Maslow



**Fisiológicas:** la primera precedencia del individuo y se encuentra relacionado con la supervivencia. Las necesidades fisiológicas pueden definirse a partir de tres características principales: origen somático, independencia relativa y examen superficial. (Maslow, 2016)

**Necesidad de Seguridad:** con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de esta encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía. (Maslow, 2016)

**Necesidades Sociales:** una vez satisfecho las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto efectivo y su participación social. Para Maslow son necesidades de recibir y dar amor. Suele incluir con estas necesidades, también el sentido de pertenencia (a una cultura, a un grupo social, etc.). (Maslow, 2016)

**Necesidades de Reconocimiento:** también reconocidas por las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destaca dentro de su grupo social, de igual manera se incluye la autovaloración y el respeto así mismo. (Maslow, 2016)

**Necesidades de Auto-superación:** también conocida como de auto-realización o auto-actualización, que se convierte en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollarse talento al máximo. En general, desarrollar aquello para lo que está capacitado, para lo que encuentre satisfacción y para que lo provee un cauce a su creatividad (Maslow, 2016)

La pirámide de Maslow determina cuáles son las principales necesidades que el ser humano debe cubrir desde la más básica hasta la de desarrollo personal, estas necesidades se van cubriendo de acuerdo como las vayan realizando.

Las personas tienen la necesidad de alimentarse, de respirar, beber agua, para subsistir en el medio, necesita sentirse protegido sea en un lugar de trabajo, enfrentar lo nuevo sin tener miedos, las personas por naturaleza somos seres sociales, y buscamos relacionarnos con grupos de interés con un objetivo mutuo; como: grupos de estudio, grupos artísticos, entre otros. Ser reconocido por la sociedad y mantener el respeto de sí mismo y una autoestima elevada nos ayuda a auto-valorarnos, conseguir una meta o un sueño, o alcanzar un objetivo personal es una de las necesidades que todas las personas quieren cumplir.

En la actualidad, esta necesidad es una de las principales necesidades que mueve el sistema de consumo de la sociedad más desarrollada. Los individuos viven cada vez en entornos sociales más ocupados y no hay posibilidad de una relación sincera y constante con la mayoría de los individuos. Por tanto, las personas buscan su integración en grupos o en colectivos a través de la pertenencia a



corrientes de moda, a la afiliación a marcas o a tendencias y a su participación en redes sociales.

### **La Comunicación Organizacional**

Se establecen en el interior de las instituciones y forma parte de la cultura o de sus normas. Por tal razón, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos de la organización. (Castro, 2014)

En cada empresa, institución, organización, manejan este tipo de comunicación entre los colaboradores, empleados, supervisores, jefes, con el fin de impartir ideas, pensamientos, estrategias, procesos, las cuales ayudaran a interrelacionarse de manera adecuada y a la consecución de los objetivos.

### **Redes Formales**

Para (Goldhaber, 1984) postula “que los mensajes que fluyen de manera descendente o ascendente cuando se emplea el principio escalar de autoridad o jerarquía, y a través de la organización cuando se aplica el principio funcional de la clasificación del trabajo”.

### **La Comunicación Descendente**

Es aquella que se lleva a cabo cuando los supervisores toman el rol de emisor y los subordinados son los receptores, asumiendo que los mensajes son referentes a las responsabilidades, funciones y a la producción que se lleva a cabo dentro de la organización. (Valdez, 2003)

Este tipo de comunicación se establece desde la parte gerencial hacia los trabajadores, es decir la información es transmitida desde los altos mandos hacia los operarios. La información que usualmente se transmite en este tipo de comunicación es:

**Instrucciones Laborables**, en la que se aplica como deben realizarse tareas específicas, obteniendo en el futuro un referente del desempeño del empleado. (Valdez, 2003)

**Exposición Razonada de los Trabajadores**, donde se explica el propósito de las actividades determinadas y como se relacionan con otras y con los objetivos de la organización. (Valdez, 2003)

**Procedimientos y Prácticas**, que son los mensajes que buscar finalizar a los subordinados con las políticas, regulaciones, costumbres, beneficios de la organización. (Valdez, 2003)

**Retroalimentación**, información dada a los empleados con el fin comunicar su desempeño. (Valdez, 2003)

**Adoctrinamiento de objetivos**, mensaje diseñado para motivar a los trabajadores dándoles a conocer la misión, visión y demás elementos de la cultura organizacional. (Valdez, 2003)

La comunicación descendente ofrecerá la información a los integrantes o trabajadores de forma clara y concisa con la finalidad que todos los que se encuentren o sean parte de la organización capten inmediatamente la información, como puede ser en estrategias que mejoren los procesos de producción, capacitación, seguridad, motivación y la adaptabilidad a nuevas políticas empresariales.

### **Comunicación Ascendente**

La información se da desde los trabajadores hacia los directivos, en la cual se puede detectar posibles fenómenos o anomalías que pueden estar interrumpiendo el desarrollo de las actividades en el lugar de trabajo, así también como la insatisfacción de ciertos parámetros con el fin que se pueda dar un solución inmediata a la problemática.

La comunicación ascendente puede constituirse en un termómetro de lo que sucede con la gente a nuestro mando y, por lo tanto, su utilidad está en que dependiendo del nivel de detalle que tenemos, podemos diagnosticar y proporcionar

sucesos para poderlos manejar de una manera más eficiente.  
(Soria, 2008)

La cual se debe valorarse por los siguientes aspectos:

- 1.- Indica la receptibilidad del medio ambiente para la comunicación descendente.
- 2.- Facilita la aceptación de las decisiones tomadas alentando a los empleados a que participen en el proceso de la toma de decisiones.
- 3.- Proporcionan la retroalimentación en la comprensión, por parte de los empleados, de la comunicación descendente.
- 4.- Anima a la presentación de ideas valiosas.

Con esta comunicación se logra eliminar el temor hacia los altos mandos, de hecho ayuda a que los trabajadores asuman seguridad de sí mismo, de igual forma aporta en la identificación ciertos componentes que conforma la cultura de cada organización, la satisfacción laboral, y como se con lleva las relaciones interpersonales.

### **Comunicación Horizontal**

Se da con las personas que pertenecen al mismo grupo de trabajo con la finalidad de compartir ideas, experiencias y de la misma manera evitar accidentes que se pueden desarrollar durante la jornada de trabajo y desarrollar una mejor interacción en los grupos. De hecho así lo expresa (Goldhaber, 1984) “la comunicación horizontal consiste en el intercambio lateral de mensajes entre personas que se encuentren en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización”. La comunicación horizontal se pueden establecer entre:

- Miembros del mismo grupo
- Miembros de distintos grupos
- Miembros de distintos departamentos y
- Entre la línea y el staff.

La comunicación horizontal está relacionada con el aprendizaje grupal puesto que con la convivencia diría del lugar de trabajo y la relación entre trabajadores se

crea nuevas ideas de como con llevar de mejor manera las tareas y con la culminación de los objetivos.

### **Redes Informales**

Esta red de comunicación se da entre todos los colaboradores de la institución, de diferentes departamentos o grupos de trabajo, pero no siempre esta información está ligada con asuntos que incumba el ámbito laboral, también a comentarios, rumores, chismes, noticias, entre otros. Como señala (Martinez, 2007) la comunicación informal es:

- El intercambio de información que se establece entre las personas en una organización, independientemente de los puestos que ocupan en ella.
- La que no sigue canales ni procedimientos establecidos formalmente.
- La que toca elementos de trabajo, sin tener la legitimidad de las autoridades correspondientes a esa área.

### **Comunicación Externa**

Está dirigida hacia fuera de la empresa, como lo hace notar (Hernandez, 1991), donde es:

El conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos encaminados a mantener, mejorar sus relaciones con ellos; a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. (Hernandez, 1991)

Esta comunicación está dirigida al proveedor, consumidor, cliente, o a quienes hacen uso del servicio, la empresa se encarga de promocionar y dar a conocer los productos o actividades que brinda la institución con el fin de llegar a captar el interés de las personas.

### **Desarrollo Organizacional**

Es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional con la finalidad de cambiar, las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que estas pueden

adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos y al aturdidor ritmo de los propios cambios. (Mello, 2004)

La evolución en las instituciones es sin duda primordial sea para: mejorar la productividad, la calidad del producto o servicio debido a que existen diferentes cambio tecnológicos, estructurales, normativas entre otros con el propósito de mejorar su posicionamiento con otras organizaciones.

### **Características del Desarrollo Organizacional**

Para (Newstrom & Davis, 2007), estipulan las siguientes características:

**Focalización en toda la organización.** Toma a la organización como un todo para que el cambio sea efectivo. En la sociedad moderna, el cambio es tan grande que la organización necesita que todas sus partes trabajen en conjunto para resolver los problemas que surjan y aprovechar las oportunidades que se presenten. (Newstrom & Davis, 2007)

**Orientación sistemática.** Se orienta a la interacción de las diversas partes de la organización, las relaciones laborales entre las personas y a la estructura y los procesos organizacionales. El objetivo básico del DO es lograr que todas esas partes trabajen en conjunto con eficacia. (Newstrom & Davis, 2007)

**Agente de Cambio.** El DO utiliza uno o más agentes de cambio: las personas que desempeñan el papel de estimular y coordinar el cambio dentro de un grupo o dentro de la organización. (Newstrom & Davis, 2007)

**Solución de problemas.** No solo analiza los problemas en teoría sino que hace énfasis en las soluciones; focaliza los problemas reales, no los artificiales, utilizando la investigación-acción, que es su característica fundamental. (Newstrom & Davis, 2007)

**Aprendizaje experimental.** Los participantes aprenden a resolver experimentalmente en el ambiente de entrenamiento los problemas que se deben enfrentar en el trabajo. (Newstrom & Davis, 2007)

**Procesos grupales.** Se basa en procesos grupales, como discusiones en grupo, debates, conflictos intergrupales y procedimientos de cooperación. (Newstrom & Davis, 2007)

**Orientación situacional.** El procedimiento del DO es rígido ni inmutable, sino situacional y orientado hacia la contingencia. Es

flexible y pragmático, y adapta las acciones a las necesidades específicas y particulares. (Newstrom & Davis, 2007)

**Desarrollo de Equipos.** El objetivo es construir mejores equipos de trabajo en la organización. Hace énfasis en grupos, ya sean pequeños o grandes, propone la cooperación y la integración y enseña a superar diferencias individuales o grupales. (Newstrom & Davis, 2007)

**Retroalimentación.** Se busca proporcionar retroalimentación a los participantes para que fundamenten sus decisiones en datos concretos. (Newstrom & Davis, 2007)

#### **2.4.3.2 Clima Organizacional**

El clima es la percepción de los empleados sobre el ambiente que los rodea en su sección, departamento y empresa en general, que influye de manera directa en el comportamiento, conducta y sentimientos. Debe predominar la espontaneidad y por ningún concepto ser inducidas las respuestas por sus jefes ya que se distorsiona el objetivo que se persigue de saber de manera directa y natural, el sentir de los colaboradores. Un buen concepto es “El clima es visto como un fenómeno dinámico que puede aliviar, canalizar, facilitar o constreñir los recursos tecnológicos y humanos de que dispone la organización”

“El ambiente de trabajo percibido por los miembros de las organizaciones y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento el desempeño de los individuos”. (Caraveo, 2001)

#### **Características del clima organizacional**

Existe una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional. Rodríguez (2001) menciona que el clima organizacionales caracteriza por: •

El clima organizacional es permanente, es decir la empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos graduales.

Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.

El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.

Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

Los problemas de clima organizacional según varios autores están concretamente vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición (Maish, 2004).

Dentro de las variables más estudiadas en el clima organizacional son:

- Motivación
- Recompensas
- Propósito
- Comunicación
- Conflicto
- Estructura
- Liderazgo
- Satisfacción
- Capacitación
- Objetivos
- Cultura

### **Las características del clima organizacional**

El clima está formado por características específicas que pueden considerarse como postulados, que el administrador o gerente deben tener en cuenta en su análisis. Según Brunet (1.997). Estas características son las siguientes:

- a) Los atributos de una organización constituyen las unidades de análisis.
- b) Las percepciones tienen consecuencias importantes sobre el comportamiento de los empleados.
- c) El clima es un concepto molecular y sistemático.
- d) Pueden existir micro climas en el interior de una organización. Un grupo ocupacional, un departamento funcional y la organización completa pueden producir series de climas diferentes.
- e) El clima es un elemento estable en el tiempo y evoluciona muy lentamente.

Se refiere a las instalaciones de la organización, al nivel de interacción entre trabajadores y líderes, la satisfacción laboral, los cuales ayudan a determinar el clima que se da en una institución, de tal forma si es el adecuado, contribuirá a la ejecución y culminación de los objetivos y metas. Es de suma importancia porque a través del clima refleja cómo está constituida una empresa internamente, el clima no depende solo de los trabajadores que la conforman si por los componentes de la organización.

### **Relación con otros conceptos**

#### **Motivación**

Es una de las claves explicativas más importantes de la conducta humana con respecto al porqué del comportamiento”. Es decir, la motivación representa lo que originalmente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzar (mantenimiento). (Naranjo, 2009)

#### **Satisfacción Laboral**

Para (Locke, 1976), define como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Tomando en cuenta esta definición se puede determinar que la persona que realiza sus actividades con eficiencia y eficiencia la persona viene a relajarse por el buen



nivel que muestra en la culminación de su trabajo respetando los estándares establecidos por la institución.

Este factor ayuda a que las personas muestren interés por realizar sus actividades con toda la predisposición de cumplirlas, este tipo de personas asume automáticamente sus deberes de forma positiva y las ejecuta satisfactoriamente.

### **Liderazgo**

“El líder tiene una extensa comprensión de los estilos de liderazgo y puede usarlos según sus circunstancias involucrando al subordinado, tal conocimiento de mostrará reflejado de manera positiva en el clima organizacional”. (Serrano, 2014)

El líder debe involucrarse con los trabajadores con el fin de promover el trabajo en equipo fomentar el desarrollo y la creatividad para influir de manera positiva entre los miembros de la institución con la finalidad de lograr las metas personales e institucionales.

### **Cultura Organizacional**

El clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización. Esta comprende el patrón general de las conductas, creencias y valores compartidos por los integrantes de una organización. Los miembros de una organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura organizacional. (Guerero, Machado, & Cañedo, 2009)

La cultura de cada institución recae sobre quienes la conforma y como está estructurada la organización, para las personas que se sienten identificadas con la empresa conocen de forma clara la visión y misión institucional con la finalidad de lograr una confianza, bienestar y adaptación externa.

El clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización. Esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los integrantes de una organización. Estos integrantes determinan en gran parte su

cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras. (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009)

Cada organización es identificada por los logros alcanzados y el nivel obtenido para mantenerse a la par con otras instituciones, todo en base a la cultura empresarial que se maneja, que ha logrado alcanzar de forma interna, debido que el personal es la esencia del clima organizacional, lo cual es de suma importancia para la determinación cultural de la institución. .

### **Funciones y Niveles de la Cultura Organizacional**

(Kreitner & Kinicki, 1997), establecen que la cultura organizacional tiene cuatro funciones:

- Define el comportamiento de los empleados y los ayuda a adaptarse a su ambiente de trabajo mejor.
- Les da una identidad única a los empleados de la organización.
- Promueve un sistema de estabilidad social y define estándares estrictos.
- Incentiva a los empleados a trabajar mejor.

Schein (2010), Nelson y Quick (2007) y Williams (2008), concluyen que la cultura organizacional se manifiesta en tres niveles:

El primer nivel superficial, son las partes de la cultura que se pueden observar y ver, estos incluyen, los artefactos simbólicos, las formas de vestir de la gente y los diseños de la oficina. Cabe mencionar que los símbolos comunican la cultura organizacional por medio de un mensaje no hablado. (Olivares, 2013)

El segundo nivel, son los valores y creencias expresados por los empleados de la empresa, sobre lo que debe o no

ser. Estos se observan, al escuchar la comunicación entre empleados o en la misión de negocios de la empresa. (Olivares, 2013)

El tercer nivel, son los supuestos básicos inconscientes y creencias, que están sumergidos más debajo de la superficie y que guían a los integrantes de la organización. Estos incluyen, las reglas no escritas y opiniones que tienen los empleados, que no se pueden romper y que raramente se discuten, a menos de alguien las quiera modificar. (Olivares, 2013)

Por otro lado (Pheysey, 1993) identifico cuatro tipos de culturas organizacionales generales que tienen las empresas:

**Cultura de Rol:** Es una cultura en donde cada integrante de la organización tiene un papel definido, en base a su posición jerárquica y tipo de departamento al que pertenece. (Pheysey, 1993)

**Cultura de Logro:** En este tipo de cultura los empleados de la organización se enfocan en realizar bien su trabajo en lugar de seguir reglas. (Pheysey, 1993)

**Cultura de Poder:** Las organizaciones con esta cultura, tienen un líder dominante que toma todas las decisiones, y que espera que los subordinados en la organización las acaten sin cuestionamientos. (Pheysey, 1993)

**Cultura de Apoyo:** La cultura se basa en la idea de que los integrantes de la organización contribuyen, por la satisfacción que les da el pertenecer a un grupo. (Pheysey, 1993)

Dentro de las organizaciones cada persona cumple un papel fundamental; es decir, cada actividad es esencial para la culminación de los objetivos empresariales, liderados por una persona quien contribuye que el trabajo realizado se lleve a cabo de la mejor manera. El compañerismo y el trabajo en equipo ayudan a mejorar y aporta en actividades o en conocimientos para la satisfacción grupal.

## Dimensiones

La cultura organizacional es el espíritu o alma de la empresa, es algo que no se puede ver, ni tocar pero que es difundido y se encuentra hasta en el más mínimo detalle ,es la esencia de la empresa. Existen dimensiones sobre la cultura organizacional

**Tabla 1: Dimensiones de la cultura organizacional**

Dimensiones	Indicadores
Empleo frente al trabajo	Interés por problemas personales
	Interés por bienestar
	Participación de toma de decisiones
	Presión por funciones y tareas
	Interés por aspectos complementarios a la tarea
Corporativismo frente a profesionalidad	Normas de comportamiento
	Criterio de contratación
	Proyecto de vida
	Vida privada
Proceso frente a resultado	Entorno familiar y social en la toma de decisiones
	Actitud frente a riesgos
	Esfuerzo dedicado al trabajo
	Posibilidad de innovación
	Actitud ante situaciones no familiares
Sistema abierto frente a cerrado	Trabajo como reto personal
	Apertura a nuevos empleados
	Ajuste persona-organización
	Facilidad para adaptación
	Divulgación de información
Control laxo frente a control estricto	Posibilidad de expresión
	Preocupación por costos
	Puntualidad
	Desinhibición
	Presentación personal
Pragmatismo frente a normativismo	Comportamiento estricto
	Cumplimiento de procedimientos
	Resultados frente a procedimientos
	Normas éticas
	Importancia del cliente
	Actitud ante proposición de mejoras

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** García y Ovejero

“Lo que conciben unos trabajadores y otros por satisfacción depende del tipo de trabajo que realicen y en definitiva del tipo de cultura empresarial en la que se realice su actividad”. (García y Ovejero, 2010)

## **Teoría de Likert**

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.

## **Teoría del Clima Organizacional**

Establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente de comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben; por lo tanto afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional. (Caraveo, 2001)

Likert establece tres tipos de variables para definir las características de la organización:

Variables Casuales: define como las variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que la organización evoluciona y tiene resultados. (Rodríguez, 2016)

Variables Intermedias: están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. (Rodríguez, 2016)

Variables finales: estas surgen como resultado del efecto de las variables casuales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida. (Rodríguez, 2016)

La organización en este tipo de sistema los colaboradores pueden opinar, transmitir ideas, estrategias de nuevos procesos que mejoren las actividades diarias sin descuidar los objetivos de la empresa, los trabajadores sienten un grado de relajación lo cual aporta en la concentración y ejecución de las actividades.

El ambiente con este tipo de gerencia es amigable la confianza que existe entre los compañeros que forma la organización es mutua, las relaciones humanas son adecuadas la cual produce un mejor clima laboral.

### **Dimensiones**

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas

**Autonomía individual:** se contextualiza en el marco de la libertad de las personas en su desempeño laboral. (Mendéz, 2007)

**Grado de estructura y su influencia en el cargo desempeñado:** hace referencia a la forma en que los directivos determinan los objetivos, políticas y procedimientos, así como el uso de estrategias de comunicación utilizadas, que permiten a los miembros de la organización a recibir información acerca de los mismos. (Mendéz, 2007)

**Orientación hacia la recompensa:** incluye el comportamiento que las personas tienen con el propósito de orientar el trabajo hacia la consecución de logros y metas que les permite alcanzar satisfacción, así como beneficios y recompensas. (Mendéz, 2007)

**Consideración, entusiasmo y apoyo:** las personas que desempeñan cargos de dirección que se encuentra en posiciones jerárquicas superiores dan apoyo a sus subalternos en la ejecución de su labor. (Mendéz, 2007)

**Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo:** esta dimensión hace énfasis en la importancia que tiene la conformación de grupos laborables, la práctica de las relaciones interpersonales. (Mendéz, 2007)

### **Motivación**

Para (Chiavenato, 2009) es la consecuencia de la interacción entre una persona y el contexto que lo rodea” dicho de otro modo los colaboradores que se encuentren auto-motivados deben conservar un relación con las tareas y con el grupo de trabajo adecuado, para corresponder con las exigencias del puesto de trabajo, este cargo que ocupa el empleado debe estar acuerdo a sus conocimientos y habilidades las cuales aportaran aportan a la satisfacción personal y de la institución. (Ramírez, 2012)

## Proceso de motivación

El denominador común a todas las consideraciones sobre el proceso motivacional es que éste es un proceso dinámico, que tiene como principal función aumentar la probabilidad de adaptación del organismo a su entorno, para Dekers (2001), establece tres momentos:

La elección del objetivo.- “es plantear la meta deseada la cual las personas buscan satisfacer tomando a esta como un incentivo propio para alcanzar este objetivo depende de la energía que se implemente por parte de los trabajadores”. (Palmero , 1997)

Dinamismo conductual.- “está dirigida a las funciones que realiza cada persona para pretender alcanzar el objetivo. Por lo tanto las personas eligen las actividades que permitan alcanzar las metas, la conducta determina la relación que existe entre la meta y la satisfacción al culminar o alcanzar dichos objetivos”. (Palmero , 1997)

Finalización y al control sobre la acción realizada.- “representa al estudio de los resultados con las diferentes tareas que la persona ejerció para llevar a cabo, de otro modo el individuo analiza si las actividades aportaron a la consecución de las metas y si logro la satisfacción o el motivo fue el incorrecto”. (Palmero , 1997)

## Teorías de la Motivación

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

**Tabla 2: Teorías de la motivación**

<b>Teoría de Maslow</b>	<b>Teoría de MacClelland</b>	<b>Teoría de la X y Y</b>
Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, pero la necesidad satisfecha no	Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.	Teoría X (Trabajan lo menos posible) y Teoría Y (Consideran al trabajo natural como el juego).

genera comportamiento alguno.		
Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.	Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.	Teoría X (Carecen de ambición) y Teoría Y (Se auto dirigen hacia la consecución de los objetivos que se les confían).
A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.	Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.	Teoría X (Evitan responsabilidades) y Teoría Y (En ciertas condiciones, buscan responsabilidades).
Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominarán sobre las superiores.	Los individuos se encuentran motivados, con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia.	Teoría X (Prefieren que las manden) y Teoría Y (Tienen imaginación y creatividad).
Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.	Poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos y necesidades en un ciclo más corto.	Teoría X (Haría muy poco por la empresa si no fuera por la dirección) y Teoría Y (Asumen los objetivos de la empresa si reciben compensación por lograrlos, sobre todo reconociendo los méritos).
Planteo la hipótesis que dentro de cada ser humano hay cinco necesidades.	Propuso dos puntos de vista diferentes para definir la naturaleza de los humanos.	Propuso tres puntos de vista para definir las necesidades dominantes del ser humano.
Necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima, de autorrealización.	Teoría X (dominio de las necesidades orden inferior de Maslow) Teoría Y (dominio de las necesidades orden superior de Maslow)	La necesidad del logro, poder y de afiliación.
Que aunque una necesidad quede satisfecha por completo, una necesidad suficientemente satisfecha ya no motivara al	Que la participación en la toma de decisiones, en puesto de responsabilidad y desafiantes además de las buenas relaciones de grupo	Que la persona desea tener éxito y necesita recibir retroalimentación positiva a menudo.



individuo.	incrementarían al máximo la motivación en el empleo.	
No proporciono ninguna sustentación empírica para su teoría y varios estudios posteriores no lograron sustentar su teoría.	No existe evidencia que confirme que cualquiera de las dos series de hipótesis sea válida.	No existe ninguna sustentación para su hipótesis aunque estudios recientes han demostrado que tal la hipótesis puede ser fundamentada.
Maslow asume dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.	McClelland asume que la gran mayoría de la gente posee y exhibe una combinación de estas necesidades. Algunas personas necesitan de constante motivación, que es la que afecta en su rendimiento de trabajo. McClelland sugirió que una fuerte necesidad de afiliación genera problemas en la alta gerencia, ya que su comportamiento es subjetivo, por su necesidad de ser agradable, lo cual afecta su capacidad de tomar decisiones.	La Teoría X asume que a los individuos no les gusta su profesión y se debe tener una supervisión en las acciones realizadas por los trabajadores. Por otra parte en la Teoría Y se asume que a los individuos les gusta su profesión y están dispuestos a tomar ciertas responsabilidades.

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Teorías de la motivación

## Comportamiento organizacional

“Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones”.  
(Chiavenato, 2009)

Es el análisis de la conducta humana dentro de la institución; es decir, la manera en cómo se comporta la persona durante su jornada de trabajo a diferentes estímulos.

Es el campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.  
(Robbins S. , 2006)

La conducta adecuada de las personas se ve implicada en como la organización ejerce sobre ellas, de igual forma como los individuos aportan a la organización, estos dos elementos promueven a que los trabajadores rindan de mejor manera aplicando conocimientos, evaluaciones, mecanismos que mejoren las actividades diarias, alcanzando la satisfacción en el trabajador, también impulsa al fortalecimiento de la cultura organizacional..

Es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con la finalidad de mejorar la efectividad de las organizaciones. (Robbins & Judge, 2009)

Es esencial la adecuada conducta dentro de las instituciones, con la finalidad de determinar el nivel de compañerismo, relaciones interpersonales, y la conformación de grupos, y como actúa la persona durante la jornada de trabajo a diferentes sucesos que pueden darse en la ejecución de sus actividades.

Expresado por Gordon, “son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. El comportamiento organizacional es el conjunto de conocimientos que se derivan del estudio de los actos y actitudes”. (Genesi & Romero, 2011)

### **Objetivos del comportamiento organizacional**

Describir sistemáticamente el comportamiento de las personas ante diferentes situaciones. Alcanzar este objetivo permite que los administradores se comuniquen con un lenguaje común respecto del comportamiento humano en el trabajo.

Comprender. Es entender por qué las personas se comportan de un cierto modo. Se puede así, lograr explicaciones y mejorar métodos.

Predecir. A raíz de los dos objetivos anteriores se va a tener la capacidad de ver que es lo que va a suceder en el futuro con el comportamiento de los empleados. Los empresarios, administradores y gerentes deberán adquirir la capacidad de

predecir cuáles empleados son calificados, productivos y dedicados en su trabajo, y cuáles se caracterizan por retrasos, ausentismo o conductas negativas en el ámbito laboral, con el propósito de encontrar soluciones preventivas.

Controlar las actividades, aunque sea parcialmente, de los individuos dentro del trabajo para desarrollar los objetivos trazados y lograr las metas. También se debe controlar el trabajo en equipo, coordinación de esfuerzos y la productividad.

### **Disciplinas que Intervienen en el Campo del Comportamiento Organizacional**

Se establece 4 disciplinas que intervienen según Robbins & Judge (2009),

**Psicología:** es la ciencia que mide, explica y, en ocasiones cambia el comportamiento de los seres humanos. La psicología se ocupa de estudiar y tratar de entender el comportamiento individual. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009)

**Psicología Social:** toma conceptos tanto de la psicología como la sociología, aunque por lo general se considera una rama de psicología. Se centra en la influencia de las personas entre sí, los psicólogos sociales hacen aportes significativos en los ámbitos para medir, entender y cambiar las actitudes; patrones de comunicación y construcción de confianza. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009)

**Sociología:** estudia a las personas en relación con su ambiente social o cultural. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009)

**Antropología:** es el estudio de las sociedades, y tiene por objeto aprender sobre los seres humanos y sus actividades. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009)

Es fundamental saber cuáles son las causas que influyen en la conducta de cada persona, gracias a estas disciplinas, lograremos dar solución a estos aspectos que pueden afectar a los individuos de una organización, la influencia que ejerce una

persona en los grupos de trabajo de manera negativa o positiva y el nivel de interés que muestran las personas para mejorar los procesos de interacción.

### **Gestión de Talento Humano**

La administración de recursos humanos es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en la razón de diversos aspectos, la estructura organizacional adopta las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes. (Chiavenato I. , 2008)

Con llevar una adecuada administración del personal implica utilizar todas las aptitudes y actitudes de los trabajadores con el objetivo de potenciar el conocimiento del colaborador en su puesto de trabajo y rendir de manera eficaz y eficiente en sus actividades.

### **Importancia de la administración del talento humano**

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un “SI” definitivo.

En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. 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.

## **2.5 Hipótesis**

Las relaciones interpersonales se correlacionan con el clima organizacional del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi

## **2.6 Señalamiento de Variables de la Hipótesis**

### **2.6.1 Variable Independiente**

Las relaciones interpersonales

### **2.6.2 Variable Dependiente**

Clima organizacional

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Enfoque

Los dos enfoques (cuantitativo y cualitativo) son paradigmas de la investigación científica, estos dos utilizan métodos minuciosos, ordenados y positivos en su esfuerzo por generar conocimiento. (Lucio, Collado, & Sampieri, 2006)

**Enfoque cualitativo.-** Por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación con relación a las experiencias y conocimientos de los colaboradores, para determinar el problema desde lo particular hacia lo general. (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la Investigación, 2003)

**Enfoque cuantitativo.-** Utiliza la recolección y el análisis de los datos y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica y el conteo, partiendo de lo general a lo particular. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2003)

De tal forma la presente investigación se enmarca en el enfoque cuali-cuantitativo porque se inicia con el estudio de las características y cualidades de las variables en análisis como son las relaciones interpersonales y el clima organizacional (cualitativo) y para luego, con la recolección de información realizar el estudio y la interpretación en base a los datos (cuantitativo).

#### 3.2 Modalidad básica de la investigación

**3.2.1. Investigación Documental.-** Es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, centros de documentación e información. (Avila, 2006)

Con el apoyo de esta modalidad se logrará tener mayor información de varios artículos, revistas científicas, con la finalidad de realizar un análisis que permita aclarar y fundamentar sobre las variables en estudio.

**3.2.2. Investigación de Campo.-** Consiste en la recolección de antecedentes directamente de la realidad donde suceden los hechos, sin manipular o controlar variables. (Palella & Martins, 2012).

En base a este contexto se efectuará el estudio en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, donde se producen los hechos, con la finalidad de mantener relación directa con los integrantes afectados por el problema, y adquirir información clara del fenómeno producido en el lugar de trabajo.

### **3.3 Nivel o tipo de investigación.**

**3.3.1. Nivel Exploratorio.-** Es el inicio del proceso científico. Se lo efectúa principalmente cuando el tema elegido ha sido poco estudiado y examinado, es decir cuando no hay suficientes estudios previos y es difícil definir la hipótesis. (Palella & Martins, 2012)

En este ámbito la investigación que se efectuará es exploratorio, por cuanto el problema en estudio no ha sido realizado en el Cuerpo de Bomberos del Cantón con anterioridad, y es necesario establecer la hipótesis, constituyendo una visión aproximada del fenómeno.

**3.3.2. Nivel Descriptivo.-** Consiste en interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza institucional actual, constitución o métodos de las anomalías. (Palella & Martins, 2012).

A través de este tipo de investigación se pondrá de manifiesto los aspectos que afectan el comportamiento organizacional, para establecer los antecedentes que generan el problema.

**3.3.3. Nivel Correlacional.-** Identifica el grado de incidencia que existe entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después cuantifican y analizan la vinculación. (Sampieri, 2006)

Con la aplicación de este tipo de investigación se evaluará y analizará el grado de relación que existe entre las dos variables del problema como son: las relaciones interpersonales y el clima organizacional.

### **3.4 Población y Muestra.**

**3.4.1 Población.-** De acuerdo con lo establecido por (Tamayo, 1997), la población se especifica como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población de la presente investigación está conformada por 35 personas que desempeñan sus actividades laborales en las áreas de administración y operativas en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi.

**Tabla 3: Población**

<b>ÁREA DE TRABAJO</b>	<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>		
	Hombres	Mujeres	Total
<b>Administrativa</b>	3	3	6
<b>Operativa</b>	27	2	29
<b>TOTAL</b>			35

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

**3.4.2 Muestra.-** La muestra es una pequeña parte o un subconjunto representativo de la población, de la cual se recolecta los datos para la investigación. (López, 2004)

Sin embargo en la presente investigación no es recomendable calcular la muestra debido a que la población es pequeña.



### 3.5 Operacionalización de variables

#### 3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente: Las relaciones Interpersonales

Tabla 4: Operacionalización de la variable independiente

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p><b><u>Relaciones Interpersonales</u></b></p> <p>Bisquerra (2003), afirma que una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de interactuar a través de la comunicación, como tales las relaciones sociales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de las habilidades sociales”.</p>	Interacción	Cordialidad	¿Ha tenido conflictos con otras personas por respeto hacia su integridad	<p><b><u>Técnica:</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b> Cuestionario estructurado</p> <p><b><u>Dirigido a:</u></b> Colaboradores</p>	
		Empatía	¿Le resulta más complicado realizar sus actividades cuando existen conflictos entre compañeros?		
	Comunicación	Retroalimentación	¿Cree usted que en la forma en la que se comunica las decisiones facilita el logro de los objetivos empresariales?		
		Confianza	¿Considera usted que la empresa promueve la interacción de los trabajadores en la toma de decisiones?		
	Habilidades Sociales	Sociedad			¿Usted se relaciona fácilmente con sus nuevos compañeros de trabajo?

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### 3.5.2 Operacionalización de la Variable Dependiente: Clima Organizacional

**Tabla 5: Operacionalización de la variable dependiente**

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Clima Organizacional</u></b> Es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo del comportamiento de los miembros de una organización. Genera ciertas dinámicas en los miembros como es la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad. (Vega , Arévalo, Sandoval, Aguilar, &amp; Giraldo Javier, 2006)</p>	Comportamiento	Confianza en sí mismo	¿Considera usted que el colaborador desarrolla su compromiso, adquiere mayor confianza en sí mismo, promoviendo el cumplimiento de metas y objetivos?	<p><b><u>Técnica:</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b> Cuestionario estructurado</p> <p><b><u>Dirigido a:</u></b> Colaboradores</p>
		Compromiso	¿Cree que el trabajador mediante su desempeño y compromiso aporta al éxito empresarial?	
	Motivación	Reconocimiento	¿Considera usted que mediante el reconocimiento del trabajo fortalece la cultura organizacional?	
	Liderazgo	Participación activa	¿Piensa usted que en la organización los colaboradores fortalecen su participación activa en cumplimiento de funciones, tareas y actividades?	

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### 3.6 Recolección de Información

Para el levantamiento de información se aplicará un cuestionario estructurado a los colaboradores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, de tal forma se tomará como referencia a investigaciones anteriores, la cual tendrá correspondencia con el tema de investigación con la finalidad de resolver las variables como: relaciones interpersonales y el clima organizacional.

**Tabla 6: Recolección de información**

<b>Preguntas Básicas</b>	<b>Explicación</b>
<b>1.- ¿Para qué?</b>	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
<b>2.- ¿De qué personas u objeto?</b>	Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, de la Provincia de Cotopaxi.
<b>3.- ¿Sobre qué aspectos?</b>	Matriz de Operacionalización de variables.
<b>4.- ¿Quién?</b>	Cristian Mauricio Porras Pulluquitin.
<b>5.- ¿A quiénes?</b>	Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, de la Provincia de Cotopaxi.
<b>6.- ¿Cuándo?</b>	Periodo Marzo 2018- Agosto 2018.
<b>7.- ¿Dónde?</b>	Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.
<b>8.- ¿Cuántas veces?</b>	Una vez.
<b>9.- ¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección?</b>	Encuesta y observación.
<b>10.- ¿Con qué?</b>	Cuestionario estructurado.

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### 3.6.1 Encuesta

Para (Naresh, 2004), “las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica”.

Para la obtención de la investigación los colaboradores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, responderán a preguntas entregadas por escrito, compuestas por una serie de interrogantes como: la comunicación, motivación, habilidades sociales, inteligencia emocional, liderazgo satisfacción laboral y cultura organizacional relacionadas con las variables en estudio.

Esta técnica ayudará en la obtención de información clara y efectiva, la cual está estructurada por 22 preguntas y tendrán como opciones de respuesta las siguientes alternativas de acuerdo a la escala de Likert.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

Las preguntas establecidas para la encuesta son claras para que exista una mayor comprensión por parte del lector y los resultados sean verídicos ya que de esta forma podremos determinar la verdadera causa del problema.

#### **Proceso para la elaboración de una encuesta:**

- 1.- Definición del constructo o aspecto a medir.-** Antes de medir algo debemos tener una idea muy clara de lo que queremos medir
- 2.- Propósito de la escala.-** Se trata de establecer en contenido del cuestionario y definir la población a la que va dirigida
- 3.- Composición de ítems.-** es una unidad básica de información de un instrumento de evaluación

**4.- Numero de ítems.-** Se considera que el número mínimo de ítems para evaluar un fenómeno sería de 6 ítems.

**5.- Contenido.-** Los cuestionarios pueden ser uní o multidimensionales

**6.-Definición y ordenación.-** la definición de cada ítem ha de ser exhaustiva y mutuamente incluyente.

**7.- Prevención de sesgos en su cumplimiento.-** Se puede controlar los posibles sesgos de cumplimentación y con ello mejorar la validación del cuestionario.

**8.- Codificación de las respuestas.-** En función del número de opciones de respuesta.

**9.- Puntuación de los ítems.-** Definición de sistema de puntuación que se va emplearse: simple o ponderado.

**10.- Proceso de validación.-** Una vez delimitada la información se lleva a cabo la realización de la prueba piloto y la evaluación de las propiedades métricas de la escala.

**11.- Prueba piloto o pretest cognitivo.-** Se pasa el borrador del cuestionario a 30-50 personas.

**12.- Evaluación de las propiedades métricas de la escala.-** Escala de medición que permitirá tener una puntuación de un aspecto.

### **3.7 Procesamiento y Análisis.-**

Para una mayor validez y confiabilidad de la técnica e instrumento tendrá como referencia para su elaboración a investigaciones realizadas anteriormente.

Después de que todos los colaboradores hayan realizado la encuesta se realizara el siguiente proceso:

- Análisis de la información obtenida a través de las encuestas.
- Tabulación de datos.
- Análisis, interpretación y elaboración de tablas de resultados obtenidos, en el programa.
- Interpretación de la hipótesis a través del Ji cuadrado.

### 3.8 Fiabilidad

**Tabla 7: Fiabilidad**

Notas		
Salida creada		05-JUL-2018 19:42:51
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	35
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY  /VARIABLES=Pregunta1 Pregunta2 Pregunta3 Pregunta4 Pregunta5 Pregunta6 Pregunta7 Pregunta8  Pregunta9 Pregunta10 Pregunta11 Pregunta12 Pregunta13 Pregunta14 Pregunta15 Pregunta16 Pregunta17  Pregunta18 Pregunta19 Pregunta20 Pregunta21 Pregunta22  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,00
	Tiempo transcurrido	00:00:00,08

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

**Tabla 8: Procedimiento de casos SPSS**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	35	100,0

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

**Tabla 9: Estadística de fiabilidad SPSS**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	22

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

Se utilizó el programa SPSS para la validación de la encuesta, mediante el modelo de Alfa de Cronbach se puede determinar la fiabilidad de la encuesta. En cuanto más se acerque el resultado obtenido de las 35 encuestas a 1 mayor será la viabilidad.

- Si es  $>,9$  es excelente
- Si es  $>,8$  es bueno
- Si es  $>,7$  es aceptable
- Si es  $>,6$  es cuestionable
- Si es  $>,5$  es pobre
- Si es  $<,5$  es inaceptable

Las preguntas establecidas para la encuesta son claras para que exista una mayor comprensión por parte del lector y los resultados sean verídicos ya que de esta forma podremos determinar la verdadera causa del problema.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

Encuesta dirigida a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi.

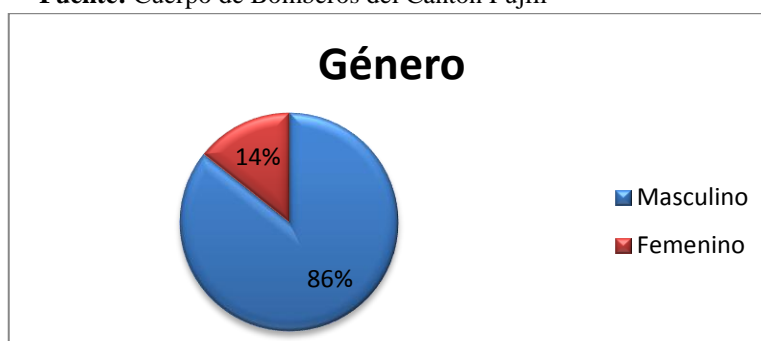
#### Pregunta N°1.- ¿Indique su género?

**Tabla 10: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 1**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	30	86%
Femenino	5	14%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 6: Resultados porcentuales pregunta 1**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

#### Análisis

De 100% representan el 35 a colaboradores, tenemos que 86% corresponden al 30 de los colaboradores de la población pertenece al sexo masculino, mientras que 5 corresponde al 14% del sexo femenino dando como resultado una mayor población masculina, dando como resultado una mayor población masculina y consideran la equidad de género en estas instituciones.

#### Interpretación

Se puede evidenciar que existe una alta preferencia en la contratación del género masculino debido que las actividades que realizan en la institución requiere de mayor fuerza física, las mujeres realizan actividades administrativas como: planificación de tareas, redacción de informes, programar reuniones, gestión de finanzas y atención de llamadas por la razón que son más delicadas y cordiales al momento de atender al cliente



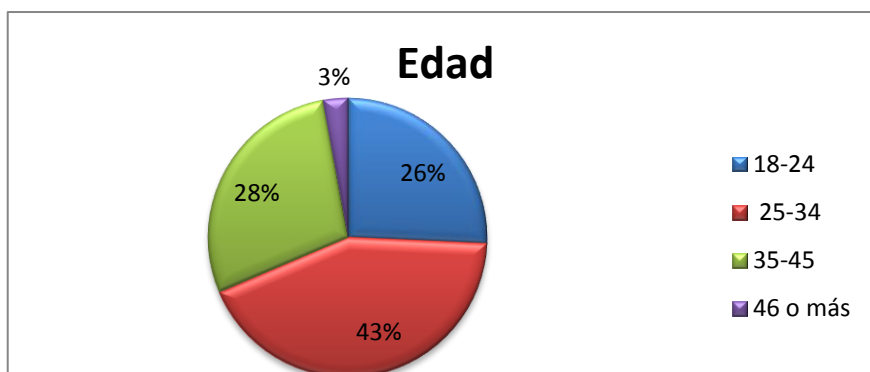
## Pregunta N° 2.- ¿Marque el rango de edad?

**Tabla 11: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 2**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18-24 años	9	26%
25-34 años	15	43%
35-45 años	10	28%
46 años o más	1	3%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 7: Resultados porcentuales pregunta 2**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

## Análisis

De los datos obtenidos encontramos que el 100% representa a 35 colaboradores interpretando que 43% corresponden a 15 trabajadores que tiene entre 25 a 34 años, el 28% pertenecen a 10 trabajadores que se encuentran entre los 35 a 45 años, mientras el 26% pertenecen a 9 colaboradores y se encuentra en un rango de 18 a 24 años, y tan solo 3% pertenece a 1 colaborador entre 46 años o más.

## Interpretación

En la institución se puede evidenciar que la gran mayoría de los colaboradores se encuentran en una de 25 a 45 años, el personal con el que cuenta la institución puede aportar con nuevas ideas, experiencias y estrategias con la finalidad de mejorar los servicios

### Pregunta N° 3.- ¿Identifique su tiempo de trabajo en la institución?

**Tabla 12: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 3**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
0-1año	4	11%
1-5 años	18	52%
6 años o más	13	37%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 8: Resultados porcentuales pregunta 3**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

#### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que el 100% de los colaboradores representan a 35, aclarando que 52% pertenecen a 18 colaboradores los cuales llevan trabajando en la institución entre 1 a 5 años, por otro lado 37% pertenecen a 13 trabajadores de 6 años o más, mientras que el 11% pertenecen a 4 colaboradores, lo hace de 0 a 1 año.

#### **Interpretación**

Se puede evidenciar que en gran parte de los colaboradores llevan desempeñando sus actividades en la institución por un mediano tiempo, lo cual resulta de manera favorable para la institución debido a que las personas cuentan con la suficiente práctica para desempeñar sus actividades de forma adecuada.

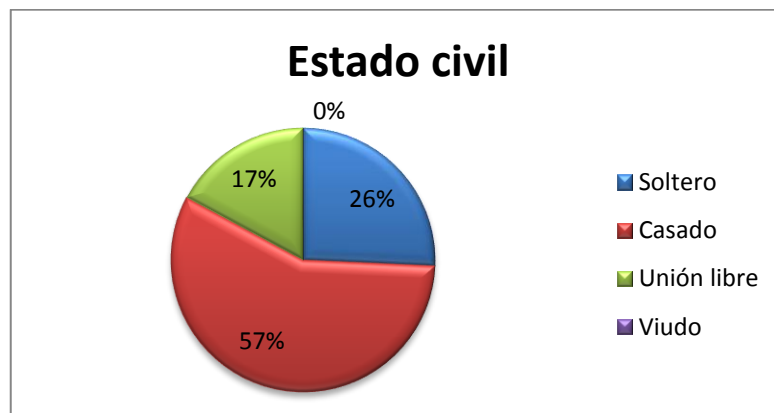
#### Pregunta N° 4.- ¿Identifique su estado civil?

**Tabla 13: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 4**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	9	33%
Casado	20	59%
Unión libre	6	8%
Viudo	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 9: Resultados porcentuales pregunta 4**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

#### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que 100% de los colaboradores representan a 35, aclarando que el 59% pertenecen a 29 trabajadores son casados, mientras que el 33% pertenecen a 9 colaboradores que son solteros y finalmente el 8% pertenecen a 6 de la población están en unión libre.

#### **Interpretación**

Se pudo comprobar que la mayor parte de los colaboradores se encuentran casados lo cual puede ocasionar que existan conflictos con otros trabajadores de manera inconsciente debido a que se puedan juntar los diferentes eventos

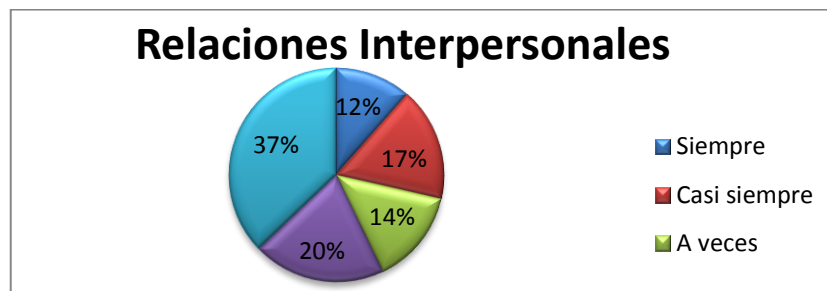
**Pregunta N° 5.- ¿Usted se relaciona fácilmente con sus nuevos compañeros de trabajo?**

**Tabla 14: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 5**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	2%
Casi siempre	6	17%
A veces	5	14%
Rara vez	7	20%
Nunca	13	37%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 10: Resultados porcentuales pregunta 5**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 13 pertenecen al 37% posee dificultades para relacionarse con otras personas, mientras que 7 pertenecen el 20% rara vez posee la facilidad para relacionarse con sus compañeros, por otro lado 6 pertenecen al 17% de los colaboradores casi siempre se relacionan con facilidad, 5 pertenecen al 14% a veces puede interactuar con los demás y finalmente 4 pertenecen al 12% de los encuestados no presentan problemas para relacionarse con sus compañeros de trabajo.

### **Interpretación**

Se consigue identificar que la mayoría de los colaboradores tiene problemas o dificultades al momento de interactuar con el nuevo personal contratado por la institución, este tipo de problema es perjudicial puesto que la organización necesita de manera inmediata que se con lleven entre los trabajadores para brindar un servicio adecuado forjado por el compañerismo y es de suma importancia las relaciones interpersonales debido a que sus actividades depende una de la otra.

**Pregunta N° 6.- ¿La relación que posee actualmente con sus compañeros influye en su desempeño?**

**Tabla 15: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 6**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	49%
Casi siempre	7	20%
A veces	5	14%
Rara vez	4	11%
Nunca	2	6%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 11: Resultados porcentuales pregunta 6**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 17 pertenecen al 49% las personas siempre influyen en las actividades que realizan los trabajadores, mientras que 7 pertenecen al 20% afirma que casi siempre se encuentran influidos por terceros, por otro lado 5 pertenecen al 14% cree que a veces son influidos por otros compañeros de trabajo, mientras que 4 pertenecen al 11% rara vez y 2 pertenecen al 6% estipula que nunca es influido por otros colaboradores.

### **Interpretación**

Como se pudo determinar una gran parte de la población considera que son influidas por sus compañeros de trabajo debido a que las actividades realizadas en el interior y exterior de la institución, es fundamental y necesario el aporte de cada uno de quienes conforman el grupo de trabajo para ejercer sus actividades de forma eficiente y eficaz. Tomando en cuenta que contar con personal nuevo existe momentos que se frustra las relaciones y el trabajo en grupo provocando una mala influencia en los demás colaboradores.

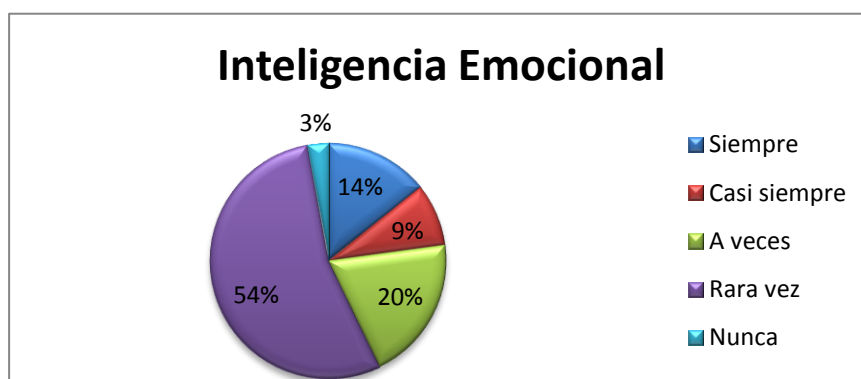
**Pregunta N° 7.- ¿Usted utiliza el dialogo interior para controlar su estado emocional?**

**Tabla 16: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 7**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	14%
Casi siempre	3	9%
A veces	7	20%
Rara vez	19	54%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 12: Resultados porcentuales pregunta 7**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 19 pertenecen al 54% rara vez mantienen o realizan el dialogo interior para controlar su estado emocional, mientras que 7 pertenecen al 20% a veces lo realiza, mientras que 3 pertenecen al 9% casi siempre y 1 pertenece al 3% siempre mantiene una conversación interior.

### **Interpretación**

Dentro de la institución se ha podido evidenciar que gran parte de los colaboradores actúan sin analizar o son muy impulsivos al momento de compartir o expresar sus emociones estos aspectos perjudican directamente en los colaboradores desencadenando en la desintegración de los grupos de trabajo a consecuencia que agrede inconscientemente a las personas con quienes ejerce sus actividades

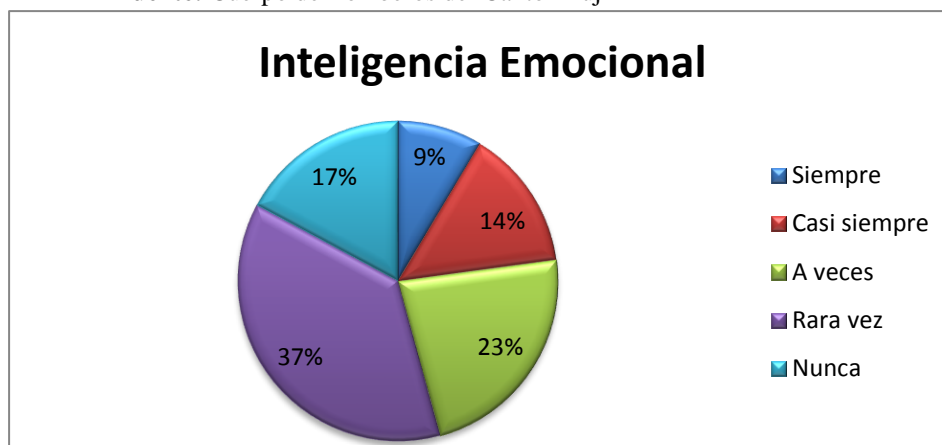
**Pregunta N° 8.- ¿Se han presentado conflicto entre compañeros, que le han impulsado a perder el control de sí mismo?**

**Tabla 17: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 8**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	9%
Casi siempre	5	14%
A veces	8	23%
Rara vez	13	37%
Nunca	6	17%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 13: Resultados porcentuales pregunta 8**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 13 pertenecen al 37% rara vez le han impulsado a perder el control de sí mismo cuando han existido conflictos entre compañeros, 8 pertenecen al 23% a veces, mientras que 6 pertenece al 17% nunca ha perdido el control y 3 pertenece al 9% siempre pierde el control de sí mismo en momentos de conflicto.

### **Interpretación**

En el interior de la institución se pudo evidenciar que los conflictos que pueden existir entre compañeros los trabajadores tratan de mantener la calma, muchos de ellos manejan adecuadamente el autocontrol que evita que estos incidentes tengan mayor relevancia y disminuyendo los conflictos que perturban el clima de la organización repercutiendo en funcionamiento de las actividades colectivas.

**Pregunta N° 9.- ¿La institución le brinda la estabilidad y desarrollo que usted necesita para auto-realizarse?**

**Tabla 18: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 9**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	17%
Casi siempre	8	23%
A veces	14	40%
Rara vez	5	14%
Nunca	2	6%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 14: Resultados porcentuales pregunta 9**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

**Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 14 pertenecen al 40% manifiesta que la institución a veces brinda estabilidad y desarrollo para auto-realizarse, mientras que 8 pertenecen al 23% considera que casi siempre, por otro lado el 17% afirma que siempre, mientras que 6 pertenecen al 14% estipula que rara vez y 2 pertenecen al 6% afirma que siempre brinda la estabilidad y desarrollo para los trabajadores.

**Interpretación**

Se determina que gran parte de la población de la institución no encuentra la estabilidad necesaria ni tampoco cuenta con estrategias o planes que fomenten el desarrollo para auto-realizarse, esto provoca que los trabajadores busquen por su propio medio su autoeducación en los momentos libres que se asigna para el descanso correspondiente, otra personas elijen por asistir a otros centro para obtener mayor conocimientos.



**Pregunta N° 10.- ¿Cree usted que las personas que rinden de mejor manera en el trabajo tienen mayores posibilidades de ser recompensado?**

**Tabla 19: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 10**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	60%
Casi siempre	9	26%
A veces	1	3%
Rara vez	3	8%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 15: Resultados porcentuales pregunta 10**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 21 pertenecen al 60% afirman que los que rinde de mejor manera en el trabajo tienen mayores posibilidades de ser recompensados, mientras que 9 pertenecen al 26% piensa que casi siempre, por otro lado 3 pertenece al 8% asegura que rara vez, 1 pertenece al 3% anuncia que nunca, finalmente 1 pertenece al 3% manifestando que a veces son recompensadas las personas

### **Interpretación**

Se puede observar que una gran parte de los colaboradores establece que son recompensados las personas que ejecutan sus actividades de mejor manera, esto ocasiona que los trabajadores asistan a congresos, capacitaciones,, cursos e incentivos económicos, creando que los trabajadores realicen sus tareas de forma eficaz y eficiente, creando una estabilidad laboral adecuada, con la objetividad de dar cumplimiento a las metas institucionales y personales de la organización.

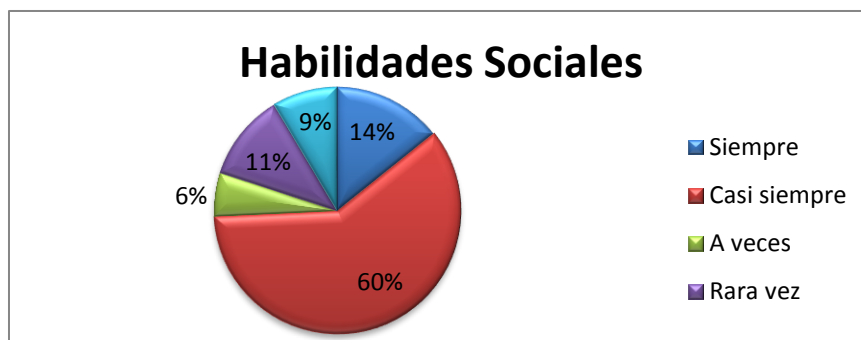
**Pregunta N° 11.- ¿Prestas atención a las personas que te estás hablando y haces un esfuerzo por comprenderlas?**

**Tabla 20: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 11**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	14%
Casi siempre	21	60%
A veces	2	6%
Rara vez	4	11%
Nunca	3	9%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 16: Resultados porcentuales pregunta 11**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 21 pertenecen al 60% donde afirman que casi siempre presta atención a las demás personas y hacen un esfuerzo por comprenderla, mientras que 5 pertenece al 14% manifestando que casi siempre, 4 pertenece al 11% donde estipulan que rara vez, por otro lado 3 pertenecen al 9% donde manifiestan que siempre, mientras que 2 pertenece al 6% expresando que a veces presta atención a las demás personas y no realiza esfuerzo para entenderlas.

### **Interpretación**

Se puede observar que la mayor parte de la población presta la debida atención a los colaboradores durante su jornada laboral pero que en muchas veces les cuesta entenderlas. Lo cual afecta de forma directa las funciones o actividades que se realizan de forma grupal o la descoordinación de las misma provocando que los servicios no se den de forma rápida.

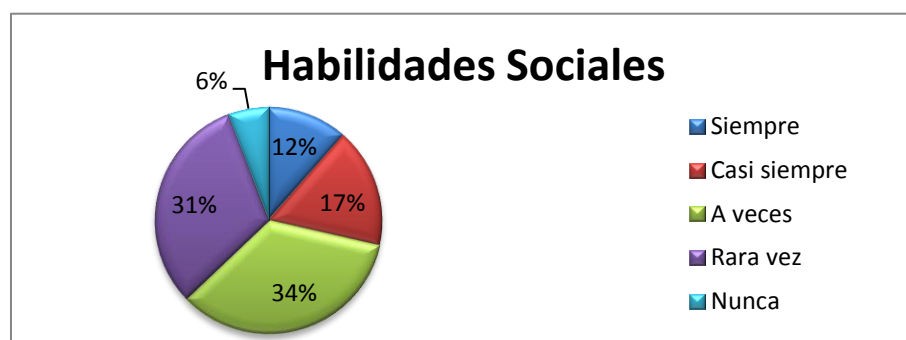
**Pregunta N° 12.- ¿Hablas con tus compañeros de trabajo sobre temas de interés mutuo?**

**Tabla 21: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 12**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	12%
Casi siempre	6	17%
A veces	12	34%
Rara vez	11	31%
Nunca	2	6%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 17: Resultados porcentuales pregunta 12**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 12 pertenece al 34% manifestando que a veces hablan con sus demás compañeros de temas de interés mutuo, 11 pertenece al 31% expresando que lo realiza rara vez, mientras que 6 pertenece al 17% donde señalan que casi siempre, por otro lado 4 pertenecen al 12% expresando que lo efectúa siempre, mientras que 2 pertenece al 6% donde manifiestan que nunca intercambia información de interés mutuo.

### **Interpretación**

La mayor parte de los colaboradores mantienen conversaciones o comparten ideas de interés mutuo aportando de forma positiva a la institución forjando la interacción, el compañerismo y el trabajo en equipo lo cual es beneficioso para la ejecución de actividades que las realizan de forma grupal mejorando el servicio y la calidad de trabajo y fortalecer la relación entre las personas y mejorar el clima de la organización.

**Pregunta N° 13.- ¿Se maneja con asertividad la comunicación en su lugar de trabajo?**

**Tabla 22: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 13**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	15%
Casi siempre	5	15%
A veces	8	23%
Rara vez	15	44%
Nunca	2	3 %
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 18: Resultados porcentuales pregunta 13**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

**Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 15 pertenecen al 44% estipula que rara vez la comunicación es asertiva, por otro lado, mientras que 8 pertenece 23% asegurando que a veces lo hacen, mientras que 5 pertenece al 15% manifestando que lo realiza casi siempre al igual que otros 5 pertenecen a 15% afirmando que siempre y finalmente 3 pertenecen al 3% expresando que nunca manejan este tipo de comunicación.

**Interpretación**

La mayoría de la población no maneja una comunicación donde las personas puedan brindar su opinión o punto de vista; es decir, la información que se maneja dentro de la institución es su totalidad no es captada de forma positiva o procesada de forma adecuada, lo cual interviene o repercute en los procesos y actividades que ejecutan debido a que los colaboradores no despejan sus inquietudes ocasionando la pérdida de materiales, dinero y tiempo para la organización

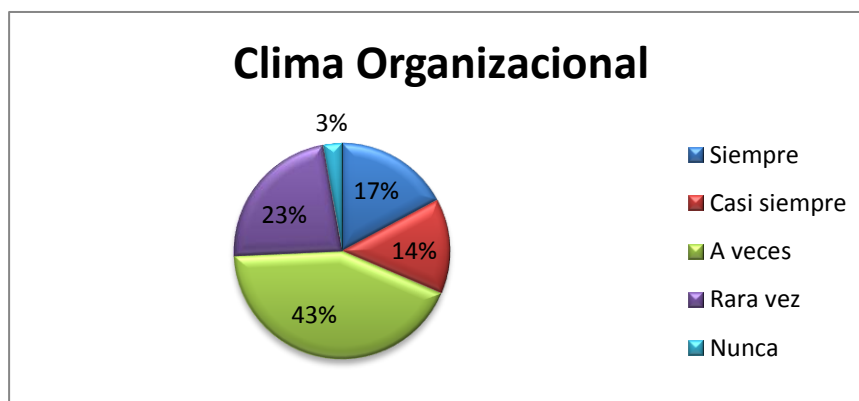
**Pregunta N° 14.- ¿Considera usted que su lugar de trabajo donde realiza sus funciones es adecuado?**

**Tabla 23: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 14**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	17%
Casi siempre	5	14%
A veces	15	43%
Rara vez	8	23%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 19: Resultados porcentuales pregunta 15**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

**Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 15b pertenece al 43% los cuales consideran que a veces el lugar de trabajo es el adecuado para realizar sus funciones, 8 pertenecen al 23% estipulando que rara vez, mientras que 6 pertenecen al 17% manifestando siempre, mientras que 1 pertenece al 3% afirmando que su lugar de trabajo nunca está acorde para realizar sus actividades.

**Interpretación**

Como se puede observar en un gran parte de los colaboradores no están satisfechos con su lugar de trabajo, debido a que las actividades se realizan en diferentes escenarios es decir dentro y fuera de la institución tomando en cuenta que se maneja diferentes cargos, mientras que otros colaboradores ejercen sus funciones dentro de la misma las cuales cuentan de un lugar adecuado donde se desempeñan sus tareas de manera eficaz.

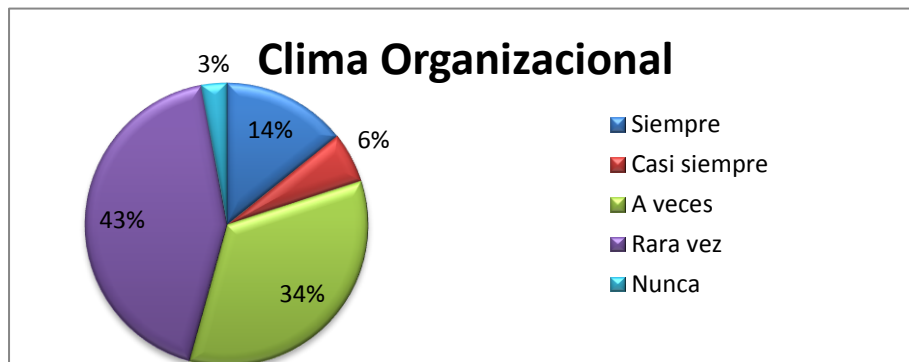
**Pregunta N° 15.- ¿Existe el suficiente interés de la institución por el bienestar físico y emocional de los trabajadores?**

**Tabla 24: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 15**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	14%
Casi siempre	2	6%
A veces	12	34%
Rara vez	15	43%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 20: Resultados porcentuales pregunta 15**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

**Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 15 pertenecen al 43% los cuales consideran que rara vez existe interés de la institución por el bienestar físico y emocional de los colaboradores, por otra parte 12 pertenecen al 34% asegurando que a veces, 5 pertenece al 14% expresando que siempre, mientras que 2 pertenece al 6% afirma que casi siempre y finalmente 1 pertenece al 3% declarando que nunca ha existido este tipo de interés.

**Interpretación**

En su mayor parte los colaboradores no se sienten seguros por el bienestar físico y emocional que presta la institución, los trabajadores no manejan, controlan o desarrollan correctamente sus emociones, debido a que las personas son expuesto a diferentes escenario que pueden ocasionar graves daños psicológicos, lo cual es perjudicial para la institución debido a que los colaboradores deben hacer frente a situaciones perturbadoras.

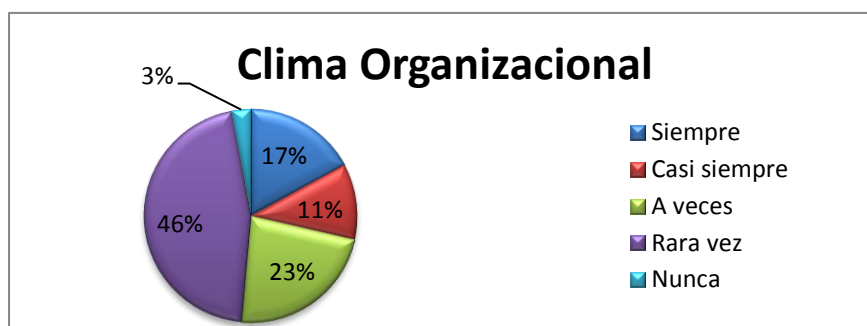
**Pregunta N° 16.- ¿Según su opinión, el ambiente físico de su área de trabajo le ayuda a desarrollar de mejor manera sus actividades?**

**Tabla 25: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 16**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	17%
Casi siempre	4	11%
A veces	8	23%
Rara vez	16	46%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 21: Resultados porcentuales pregunta 16**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

**Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 16 pertenecen al 46% según su criterio aseguran que rara vez el ambiente físico de su área de trabajo ayuda a desarrollarse de mejor manera sus actividades, por otra parte 8 pertenecen al 23% declaran que a veces, por otro lado 6 pertenecen al 17% afirmando que siempre aporta el ambiente físico, 4 pertenecen al 11% declaran que casi siempre, mientras que 1 pertenecen al 3% establecen que nunca aportan.

**Interpretación**

Como manifiesta en su gran mayoría el ambiente físico es el indicado para desarrollar sus funciones, debido a los distintos escenarios donde ellos ejecutan su tarea no es siempre la mismas, esto provocando que se retrasen en la ejecución de la misma, mientras que las del sector administrativo realizan sus actividades dentro de la institución donde se encuentran en un ambiente laboral mucho más adecuado donde brindan un servicio de calidad.

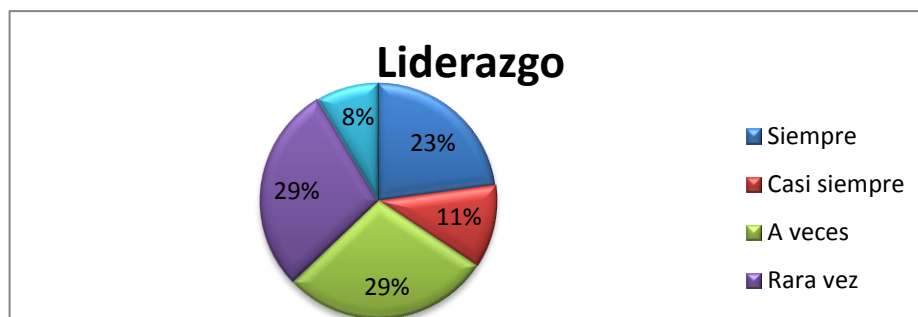
**Pregunta N° 17.- ¿La relación con su jefe crea una atmosfera de confianza en el lugar de trabajo entre sus colaboradores?**

**Tabla 26: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 17**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	23%
Casi siempre	4	11%
A veces	10	29%
Rara vez	10	29%
Nunca	3	8%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 22: Resultados porcentuales pregunta 17**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

**Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 10 pertenece al 29% afirmando que a veces expresan que el jefe crea una atmosfera de confianza en el lugar de trabajo entre sus colaboradores, de igual manera 10 pertenece al 29% afirmando que rara vez, por otro lado 8 pertenecen al 23% afirmando que siempre, mientras que 4 pertenecen al 11% expresando que casi siempre, finalmente 3 pertenecen al 8% afirmando que nunca.

**Interpretación**

Como se puede observar la gran parte de la población expresa que el liderazgo que existe, no siempre crea una atmosfera de confianza entre sus colaboradores, tomando en cuenta que por el tipo de tarea o actividad que realizan, grupalmente dependiendo una de la otra, limitando el trabajo colectivo que es sumamente esencial en estos cargos, podría causar accidentes entre los mismo compañeros de trabajo por la falta de confianza de una hacia la otra persona.



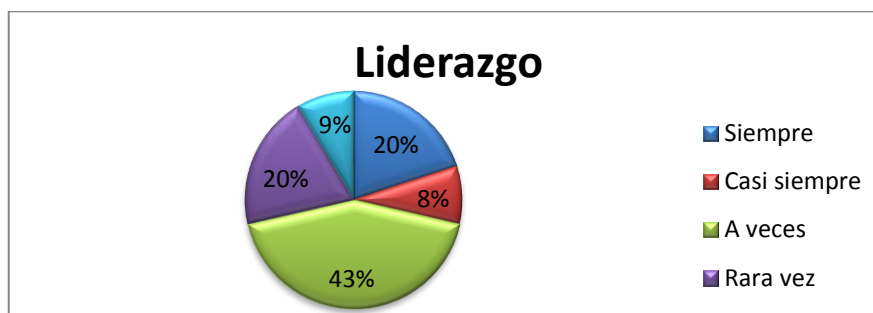
**Pregunta N° 18.- ¿Cree que el liderazgo de la institución aporta de manera afectiva al clima organizacional?**

**Tabla 27: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 18**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	20%
Casi Siempre	3	9%
A veces	17	43%
Rara vez	7	20%
Nunca	3	9%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 23: Resultados porcentuales pregunta 18**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

**Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 17 pertenece al 43% los cuales afirman que a veces el líder de la institución aporta de manera afectiva al clima organizacional, mientras que 7 pertenece al 20% expresando que rara vez por otro lado existe 7 que pertenecen al 20% señalando que siempre, 3 pertenecen al 9% estipulan que nunca sucede, finalmente 3 pertenecen al 9% aseguran que casi siempre lo realiza.

**Interpretación**

Como se puede observar una gran parte de la población asegura que el líder es la primera persona que debe aportar de manera positiva para la mejorar el clima laboral, debido al tipo de institución se debe tomar en cuenta que es dirigido por un liderazgo autocrático el cual ordena y asigna funciones o tareas a sus subordinados.

**Pregunta N° 19.- ¿Los valores, las normas y las creencias organizacionales se ajustan a las suyas?**

**Tabla 28: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 19**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	14%
Casi siempre	21	60%
A veces	9	26%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 24: Resultados porcentuales pregunta 19**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

**Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 21 representan el 60% corroborando que casi siempre se ajustan a los valores, normas y a las creencias organizacionales, mientras que 9 pertenecen al 26 % afirmando que a veces, mientras que 5 pertenecen al 14% afirmando que siempre se ajustan.

**Interpretación**

Se puede observar que en gran número los colaboradores se ajustan en varios aspectos a las normas valores y creencias de la organización, lo cual aporta de manera positiva en la adaptabilidad de las nuevas personas que ingresan a la institución, así también se ajustan a los cambios que se pueden darse dentro de la misma.

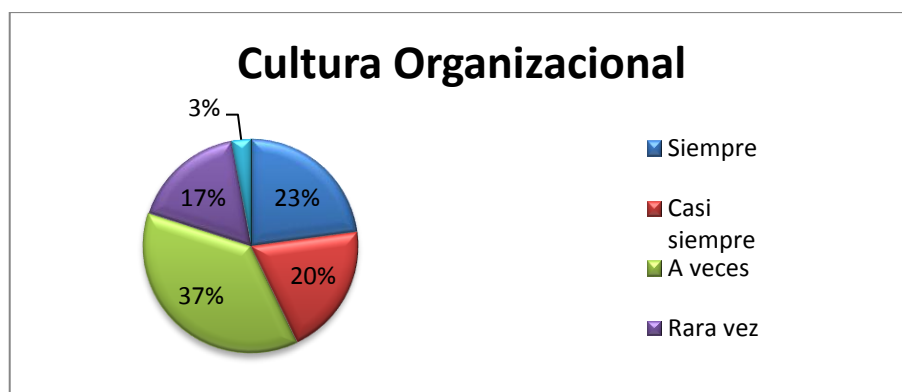
**Pregunta N° 20.- ¿Cree usted que los principios y valores personales intervienen en el cumplimiento de sus funciones?**

**Tabla 29: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 20**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	23%
Casi siempre	7	20%
A veces	13	37%
Rara vez	6	17%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 25: Resultados porcentuales pregunta 20**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 13 pertenecen al 37% asegurando que a veces los principios y valores, intervienen en el cumplimiento de funciones, mientras que 8 pertenecen al 23% afirmando que siempre, 7 pertenecen al 20% expresando que casi siempre, mientras que 6 pertenecen al 17% expresan que rara vez y 1 pertenece al 3% afirma que nunca.

### **Interpretación**

Tomando en cuenta los resultados obtenidos de los encuestados afirman que los principios y valores personales a veces intervienen en el cumplimiento de sus funciones, así se podrá deducir que los colaboradores al realizar sus actividades en ocasiones van en contra de sus ideales tanto personales como profesionales.

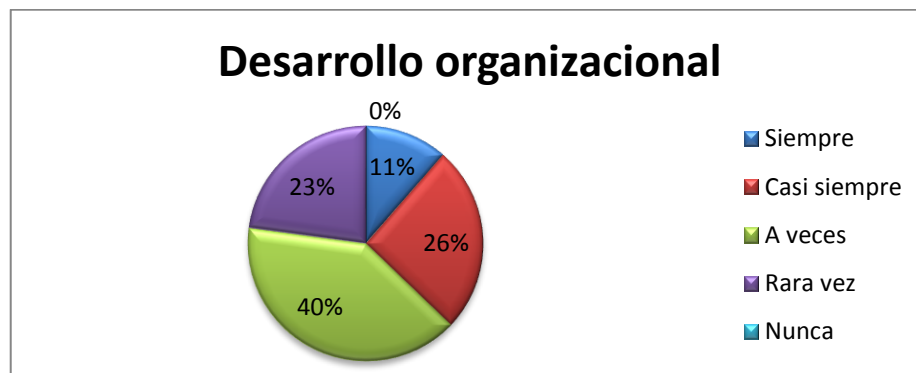
**Pregunta N° 21.- ¿Existe alguna influencia de los agentes de cambio (personas que influyen), sobre el desarrollo organizacional dentro de la institución?**

**Tabla 30: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 21**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	11%
Casi siempre	9	26%
A veces	14	40%
Rara vez	8	23%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 26: Resultados porcentuales pregunta 21**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 14 representan al 40% asegurando que a veces existen influencias de agentes de cambio sobre el desarrollo organizacional dentro de la institución, por otro lado 9 pertenecen al 26% expresando que casi siempre, mientras 8 pertenecen al 23% afirmando que rara vez, mientras que 4 pertenecen al 11% señalando que siempre.

### **Interpretación**

Como se puede evidenciar en su mayoría los colaboradores expresan que no existen agentes que puedan intervenir el desarrollo organizacional, tomando en cuenta que este tipo de organización no elabora productos de consumo si no de brindar un servicio, al cual está enfocado a mejorarlo diariamente por parte de los trabajadores.

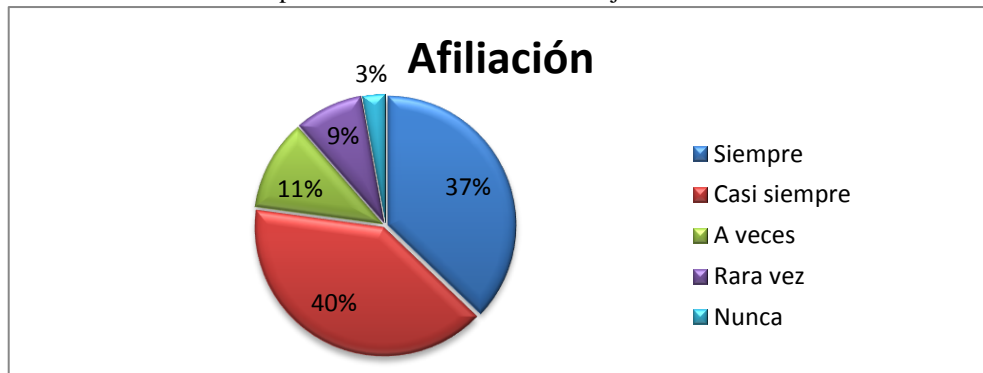
**Pregunta N° 22.- ¿Existe alguna influencia de los agentes de cambio (personas que influyen), sobre el desarrollo organizacional dentro de la institución?**

**Tabla 31: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 22**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	37%
Casi siempre	14	40%
A veces	4	11%
Rara vez	3	9%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



**Figura 27: Resultados porcentuales pregunta 22**

**Elaborado por:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

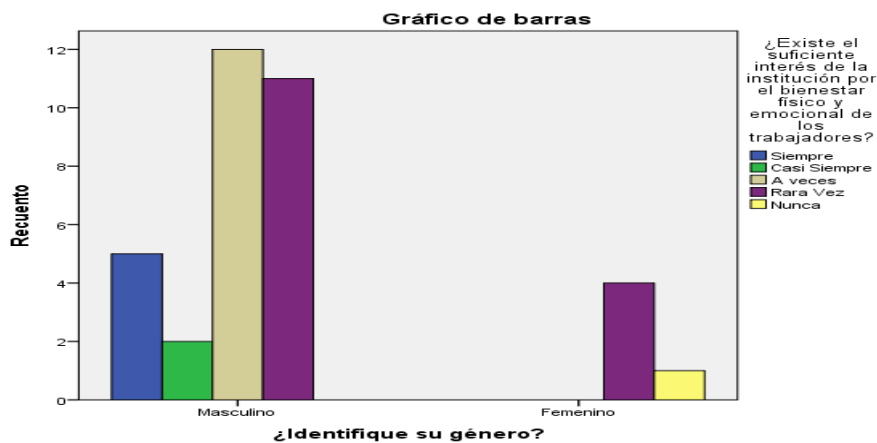
### **Análisis**

De los datos obtenidos encontramos que los 35 colaboradores representan el 100%, interpretando que 14 pertenecen al 40% asegurando que casi siempre mantiene un fuerte compromiso con la institución, por otro lado 13 pertenecen al 37% estipulando que siempre, 4 pertenecen al 11% afirmando que a veces, mientras que 3 pertenece al 9% expresando que rara vez, finalmente 1 pertenece al 3% enuncia que nunca.

### **Interpretación**

Se puede evidenciar que una gran mayoría los colaboradores se sienten identificados con la institución lo cual aporta de manera positiva en vista que las personas contribuyen un extra en las actividades para llevar a la excelencia, demostrando sus actitudes y aptitudes en cada actividad que la realice, impulsado a las demás personas para conseguir el propósito deseado generando un clima organizacional positivo.

¿Identifique su género?+¿Existe el suficiente interés de la institución por el bienestar físico y emocional de los trabajadores?								
			¿Existe el suficiente interés de la institución por el bienestar físico y emocional de los trabajadores?					Total
			Siempre	Casi Siempre	A veces	Rara Vez	Nunca	
¿Identifique su género?	Masculino	Recuento	5	2	12	11	0	30
		% dentro de ¿Identifique su género?	16,7%	6,7%	40,0%	36,7%	0,0%	100,0%
	Femenino	Recuento	0	0	0	4	1	5
		% dentro de ¿Identifique su género?	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
Total		Recuento	5	2	12	15	1	35
		% dentro de ¿Identifique su género?	14,3%	5,7%	34,3%	42,9%	2,9%	100,0%



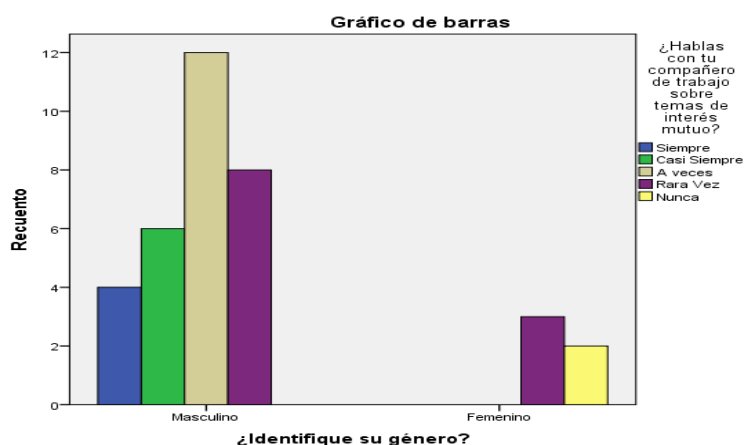
## Análisis

Del 100% de los 35 trabajadores el 86% corresponde al sexo masculino, mientras que el 14% que corresponde a 5 trabajadores del género femenino.

## Interpretación

De acuerdo a los resultados el género masculino manifiesta en su mayoría que a veces o rara vez existe el suficiente interés por el bienestar físico y emocional de los colaboradores; mientras que en gran parte del género femenino expresa que rara vez o nunca existe dicho interés.

Tabla cruzada ¿Identifique su género? * ¿Hablas con tu compañero de trabajo sobre temas de interés mutuo?								
			¿Hablas con tu compañero de trabajo sobre temas de interés mutuo?					Total
			Siempre	Casi Siempre	A veces	Rara Vez	Nunca	
¿Identifique su género?	Masculino	Recuento	4	6	12	8	0	30
		% dentro de ¿Identifique su género?	13,3%	20,0%	40,0%	26,7%	0,0%	100,0%
	Femenino	Recuento	0	0	0	3	2	5
		% dentro de ¿Identifique su género?	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
Total		Recuento	4	6	12	11	2	35
		% dentro de ¿Identifique su género?	11,4%	17,1%	34,3%	31,4%	5,7%	100,0%



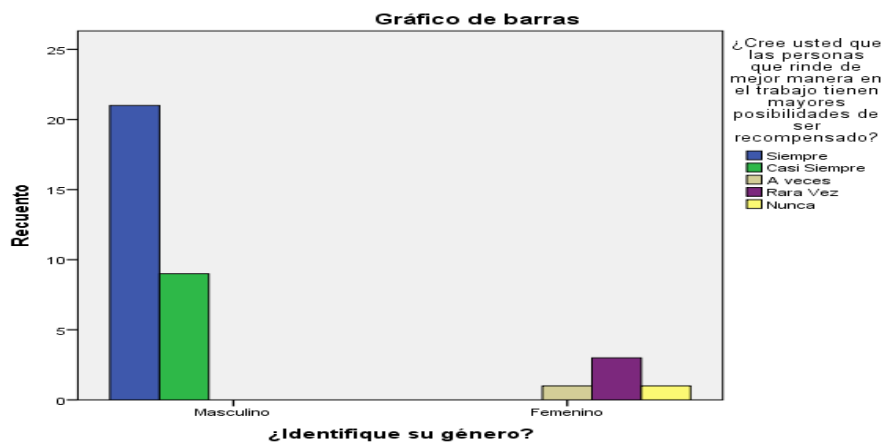
## Análisis

Del 100% de los 35 trabajadores el 86% corresponde al sexo masculino, el 40% que representa a 12 colaboradores manifestando que a veces existe conversaciones con sus compañeros de trabajo sobre temas de interés mutuo, mientras que el 14% que corresponde a 5 trabajadores del género femenino manifiestan que el 60% que representa a 3 colaboradores que rara vez existe estas conversaciones.

## Interpretación

De acuerdo a los resultados el género masculino manifiesta en su mayoría que a veces y nunca existe la suficiente conversación que puedan aportar los procesos o las relaciones entre compañeros de trabajo; mientras que en gran parte del género femenino expresa el escaso dialogo con sus compañeros de trabajo.

Tabla cruzada ¿Identifique su género? * ¿Cree usted que las personas que rinde de mejor manera en el trabajo tienen mayores posibilidades de ser recompensado?								
			¿Cree usted que las personas que rinde de mejor manera en el trabajo tienen mayores posibilidades de ser recompensado?					Total
			Siempre	Casi Siempre	A veces	Rara Vez	Nunca	
¿Identifique su género?	Masculino	Recuento	21	9	0	0	0	30
		% dentro de ¿Identifique su género?	70,0%	30,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Femenino	Recuento	0	0	1	3	1	5
		% dentro de ¿Identifique su género?	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
Total		Recuento	21	9	1	3	1	35
		% dentro de ¿Identifique su género?	60,0%	25,7%	2,9%	8,6%	2,9%	100,0%



## Análisis

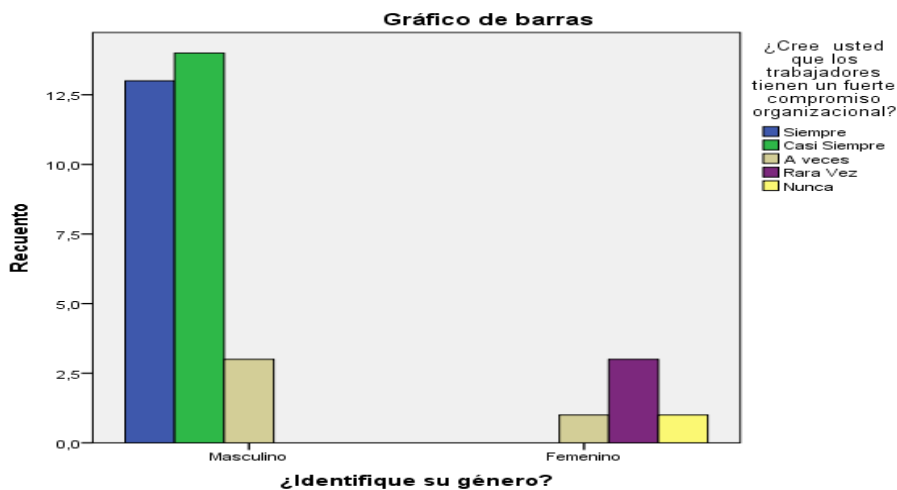
Del 100% de los 35 trabajadores el 86% corresponde al sexo masculino, el 70% que representa a 21 colaboradores manifestando que siempre son recompensadas las personas que rinden de mejor manera en el trabajo, mientras que el 14% que corresponde a 5 trabajadores del género femenino manifiestan que el 60% que representa a 3 colaboradores que rara vez existe estas recompensas.

## Interpretación

De acuerdo a los resultados el género masculino manifiesta que las recompensas son otorgadas a los trabajadores que efectúan de manera adecuada sus actividades; mientras que en gran parte del género femenino expresa que rara vez existe recompensa para los colaboradores de este genero.



Tabla cruzada ¿Identifique su género?*¿Cree usted que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional?								
			¿Cree usted que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional?					Total
			Siempre	Casi Siempre	A veces	Rara Vez	Nunca	
¿Identifique su género?	Masculino	Recuento	13	14	3	0	0	30
		% dentro de ¿Identifique su género?	43,3%	46,7%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Femenino	Recuento	0	0	1	3	1	5
		% dentro de ¿Identifique su género?	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
Total		Recuento	13	14	4	3	1	35
		% dentro de ¿Identifique su género?	37,1%	40,0%	11,4%	8,6%	2,9%	100,0%



## Análisis

Del 100% de los 35 trabajadores el 86% corresponde al sexo masculino, el 46.7% que representa a 14 colaboradores manifestando que casi siempre mantienen un fuerte compromiso con la organización, mientras que el 14% que corresponde a 5 trabajadores del género femenino manifiestan que el 60% que representa a 3 colaboradores que rara vez existe este compromiso.

## Interpretación

De acuerdo a los resultados el género masculino manifiesta en su mayoría se encuentran identificados con la institución por las actividades que ejecutan dentro y fuera de la institución; mientras que en gran parte del género femenino expresa que rara vez existe el compromiso con la institución.

## 4.2 Verificación de hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se utilizara el método estadístico Chi cuadrado, debido a que su principal función es verificar si entre las dos variables existe relación. Las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional del personal de Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi.

### 4.2.1 Modelo Lógico

**H<sub>0</sub>**= (Hipótesis nula): Las Relaciones Interpersonales NO inciden en el Clima Organizacional en el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi.

**H<sub>1</sub>** = (Hipótesis alternativa): Las Relaciones Interpersonales SI inciden en el Clima Organizacional en el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi.

### 4.2.2 Modelo Matemático

H<sub>0</sub>: O = E

H<sub>1</sub>: O ≠ E

**Dónde:**

$x_2$  = Chi cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria.

FO = Frecuencia observada.

FE = Frecuencia esperada.

### 4.2.3 Modelo Estadístico

#### FÓRMULA

$$X^2 c = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

#### Nivel de significancia

Para la verificación de la hipótesis de este proyecto de investigación se utilizará un nivel de significancia de 0.05 cuyo margen de error es equivalente a 5%.

#### Grados de Libertad

Para la identificación de los grados de libertad se tomarán cuatro preguntas de la encuesta aplicada que equivalen al número de filas y cinco alternativas de respuesta que equivalen a las columnas para el siguiente cálculo:

**F= (Filas)** Número de preguntas tomadas en cuenta para realizar el cálculo del Xi cuadrado.

**C= (Columnas)** Número de opciones de respuesta pertenecientes a estas preguntas.

**GL=** Grados de libertad

#### FÓRMULA

$$GL = (Filas-1) (Columna-1)$$

$$GL = (4-1) (5-1)$$

$$GL = (3) (4)$$

$$GL = 3 \times 4 = 12$$

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,1119	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493

Con el nivel de significancia y los grados de libertad obtenidos nos ubicamos en la siguiente tabla que determina un valor crítico de  $X_2 t = 21,0261$

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$  y 12 grados de libertad, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  si el valor de Chi2 calculado ( $X_2 c$ ) es  $\leq$  menor o igual al valor de Chi2 tabular ( $X_2 t = 21,0261$ ), caso contrario se rechazará la hipótesis nula y se aceptará la hipótesis alterna.

### Frecuencias Observadas

ITEMS / CATEGORÍAS	1	2	3	4	5	Su bto tal
<b>Pregunta N 5:</b> ¿Usted se relaciona fácilmente con sus nuevos compañeros de trabajo?	4	6	5	7	1 3	35
<b>Pregunta N 6:</b> ¿La relación que posee actualmente con sus compañeros influye en su desempeño?	1 7	7	5	4	2	35
<b>Pregunta N 15:</b> ¿Existe el suficiente interés de la institución por el bienestar físico y emocional de los trabajadores?	5	2	1 2	1 5	1	35
<b>Pregunta N 16:</b> ¿Según su opinión, el ambiente físico de su área de trabajo le ayuda a desarrollar de mejor manera sus actividades?	6	4	8	1 6	1	35
<b>TOTAL</b>	<b>3 2</b>	<b>1 9</b>	<b>3 0</b>	<b>4 2</b>	<b>1 7</b>	140
<b>FRECUENCIA</b>	<b>0 , 2 3</b>	<b>0 , 1 4</b>	<b>0 , 2 1</b>	<b>0 , 3 0</b>	<b>0 , 1 2</b>	<b>1</b>

**Frecuencias Esperadas**

<b>ITEMS / CATEGORÍAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Su bto tal</b>
<b>Pregunta N 5:</b> ¿Usted se relaciona fácilmente con sus nuevos compañeros de trabajo?	8	4, 7 5	7 , 5	1 0, 5	4, 2 5	35
<b>Pregunta N 6:</b> ¿La relación que posee actualmente con sus compañeros influye en su desempeño?	8	4, 7 5	7 , 5	1 0, 5	4, 2 5	35
<b>Pregunta N 15:</b> ¿Existe el suficiente interés de la institución por el bienestar físico y emocional de los trabajadores?	8	4, 7 5	7 , 5	1 0, 5	4, 2 5	35
<b>Pregunta N 16:</b> ¿Según su opinión, el ambiente físico de su área de trabajo le ayuda a desarrollar de mejor manera sus actividades?	8	4, 7 5	7 , 5	1 0, 5	4, 2 5	35
<b>TOTAL</b>	<b>3 2</b>	<b>1 9</b>	<b>3 0</b>	<b>4 2</b>	<b>1 7</b>	140

### Cálculo Estadístico del Ji Cuadrado

ITEMS	FO	FE	(FO-FE)	(FO - FE) <sup>2</sup>	(FO - FE) <sup>2</sup> /E
5.1	6	8	-2	4	0,5
5.2	4	4,75	-0,75	0,5625	0,118421053
5.3	5	7,5	-2,5	6,25	0,8333333333
5.4	7	10,5	-3,5	12,25	1,166666667
5.5	13	4,25	8,75	76,5625	18,01470588
6.1	17	8	9	81	10,125
6.2	7	4,75	2,25	5,0625	1,065789474
6.3	5	7,5	-2,5	6,25	0,8333333333
6.4	4	10,5	-6,5	42,25	4,023809524
6.5	2	4,25	-2,25	5,0625	1,191176471
15.1	5	8	-3	9	1,125
15.2	2	4,75	-2,75	7,5625	1,592105263
15.3	12	7,5	4,5	20,25	2,7
15.4	15	10,5	4,5	20,25	1,928571429
15.5	1	4,25	-3,25	10,5625	2,485294118
16.1	4	8	-4	16	2
16.2	6	4,75	1,25	1,5625	0,328947368
16.3	8	7,5	0,5	0,25	0,0333333333
16.4	16	10,5	5,5	30,25	2,880952381
16.5	1	4,25	-3,25	10,5625	2,485294118
<b>TOTAL</b>	140	140		<b>X<sub>2c</sub></b>	<b>55,43173375</b>

#### Valores Obtenidos

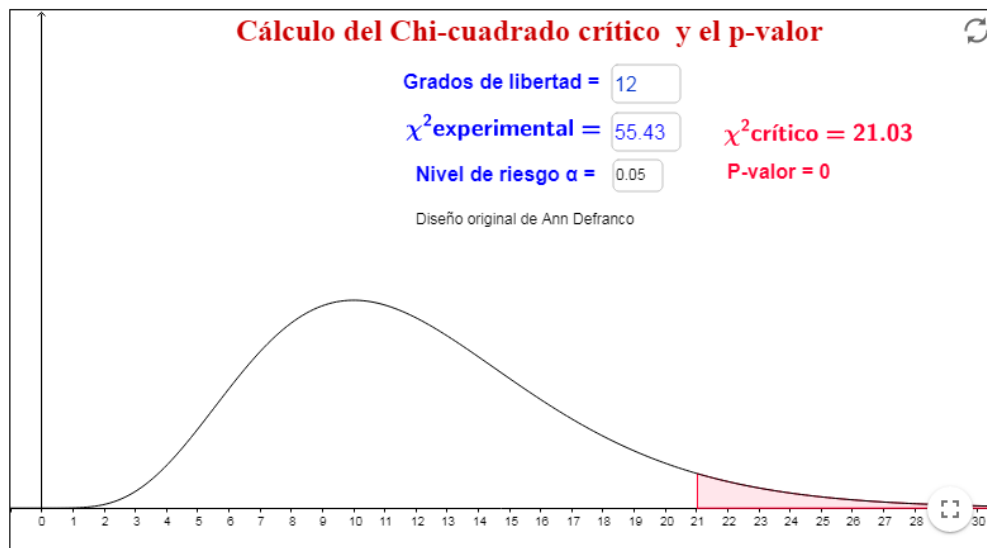
Chi Cuadrado Calculado

$$X_{2c} = 55,4317$$

Chi Cuadrado Tabular

$$X_{2t} = 21,0261$$

#### Campana de Gauss



**Figura 28: Calculo del Chi-cuadrado**

### **Decisión y Aceptación de la Hipótesis**

Según el cálculo estadístico, el resultado de la operación es de 55,4317 valor que se encuentra en el rango superior al Chi cuadrado tabular 21,0261 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se ratifica la hipótesis alternativa.

Las Relaciones Interpersonales SI inciden en el Clima Organizacional en el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- Luego del estudio realizado se obtuvo los resultados los cuales indican que las relaciones interpersonales inciden en el clima organizacional, problemas generados por el tipo de liderazgo, por lo cual los colaboradores no se sienten seguros de interactuar y la falta de interés por el mismo, el estado emocional y la comunicación de los trabajadores no son las más favorables en el intercambio de ideas y les cuesta entender a sus compañeros, generando incomodidad y actitudes reprochables dentro de la institución.
- Las condiciones del clima organizacional de acuerdo al estudio efectuado, la cual indica que la falta de motivación y el poco interés en mejorar las relaciones entre los integrantes disminuyen las relaciones interpersonales, las aptitudes y actitudes negativas generadas por los empleados como: rumores, interpretaciones, percepciones diferentes y chismes, provoca que exista enfrentamientos entre las personas provocando el incumplimiento de las actividades
- El estudio efectuado permitió analizar las variables, la cual indica que las relaciones interpersonales de los colaboradores, inciden de manera directa con el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí provocando en el colaborador: desmotivación laboral causada por el desinterés de la institución en velar por el bienestar de los trabajadores, con la comunicación interpersonal; y en la empresa disminución la calidad de servicio.
- El tema formulado en la investigación es correcto para la elaboración y redacción del artículo académico con el cual podremos reforzar sobre el tema planteado, para la aprobación del proyecto de investigación.

## 5.2 Recomendaciones

- Para mejorar las relaciones interpersonales y el clima organizacional se recomienda aplicar estrategias; como: actividades recreacionales y charlas enfocadas a la importancia del trabajo en equipo la cual con lleve a fomentar las relaciones de respeto confianza entre los colaboradores y como consecuencia la institución obtendrá mayor colaboración, eficiencia e innovación en su área de trabajo mejorarán su relaciones interpersonales y por ende el clima organizacional.
- A través comunicación efectiva elaborar un programa de mejoramiento de clima organizacional con la ejecución del feedback con su emisor sea por e-mail, teléfono o personalmente con la finalidad de que el receptor aclare sus duda, la información debe ser clara, especifica y la difusión a todos los colaboradores que integran el equipo de trabajo para la establecer canales de comunicación, se puede recomendar el tablón de anuncios o cartelera, pequeñas reuniones semanales o cuando lo disponga, foros o salas virtuales.
- Crear un compromiso en los colaboradores mediante la creación de grupos de trabajo y desarrollo para así mejorar las relaciones interpersonales que a su vez generaran un beneficio a nivel institucional ofreciendo un trato adecuado a sus usuarios, tomar también encuentra el bienestar de los colaboradores para que su clima laboral mejore y se establezca de manera positiva.
- De los datos arrojados por la investigación se recomienda elaborar un artículo académico del tema establecido donde se visualicen también las causas que afectan las inadecuadas relaciones interpersonales y las consecuencias que tiene en el clima organizacional, contribuyendo con el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, por medio de este artículo y cumpliendo con los requerimientos determinados por la universidad.

**ARTÍCULO ACADÉMICO**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**



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

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**TEMA:**

---

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”

---

**Autora:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Tutor:** Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

**AMBATO – ECUADOR**

**2018**

## ARTÍCULO ACADÉMICO

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

### **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”,**

**Autora:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Tutor:** Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

El trabajo investigativo tiene como objetivo primordial identificar la incidencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi. En este artículo a través de los resultados se investigó los diferentes factores que repercuten el clima laboral a través del comportamiento de los colaboradores, con el refuerzo y con la finalidad de conseguir juicios, conceptos, percepciones de diferentes y grandes investigadores relacionados al tema de las relaciones interpersonales y el clima organizacional; como son: Hernández, Cornejo, Moret, Caraveo, entre otros, los mismo que comprenden temas como: la comunicación asertiva es decir como las personas demuestran una actitud favorable para relacionarse e intercambiar opiniones con sus compañeros de trabajo respetando los valores, creencias y conductas aportando al desarrollo organizacional, así también como el estilo de liderazgo que se maneja y contribuye al ambiente laboral tomando en cuenta el tipo de institución y la cultura organizacional. Mediante la operacionalización de variables se obtuvieron 4 preguntas primarias enfocadas a la población, más 18 preguntas que conciernen al análisis de las dos variables, sumando un total de 22 preguntas validadas con el método Alpha de Cronbach ejecutando la tabla cruzada en el software estadístico SPSS dándonos una confiabilidad del 98%, en la encuesta aplicada a 35 colaboradores de diferentes áreas

**Palabras Clave:** Relaciones interpersonales, clima organizacional, liderazgo, cultura organizacional, comunicación asertiva.

## SCIENTIFIC ARTICLE

*Technical University of Ambato*  
*Faculty of Human Sciences and Education*  
*Career of Industrial Psychology*

### **“INTERPERSONAL RELATIONS AND THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE FIREFIGHTERS OF THE CANTÓN PUJILÍ OF THE PROVINCE OF COTOPAXI ”,**

**Author:** Cristian Mauricio Porras Pulluquitin

**Tutor:** Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

#### **ABSTRACT**

The aim of the research work is to identify the incidence of interpersonal relationships in the organizational climate of the Fire Department of the Canton Pujilí of the Province of Cotopaxi. In this article through the results we investigated the different factors that affect the work environment through the behavior of the collaborators, with the reinforcement and with the purpose of obtaining judgments, concepts, perceptions of different and great researchers related to the subject of the interpersonal relations and the organizational climate; such as: Hernandez, Cornejo, Moret, Caraveo, among others, the same who understand topics such as: assertive communication is to say how people demonstrate a favorable attitude to interact and exchange views with their co-workers respecting the values, beliefs and behaviors contributing to organizational development, as well as the leadership style that is managed and contributed to the work environment taking into account the type of institution and the organizational culture. Through the operationalization of variables, 4 primary questions focused on the population were obtained, plus 18 questions concerning the analysis of the two variables, adding a total of 22 questions validated with the Cronbach's Alpha method executing the cross-tabulation in the statistical software SPSS giving us a reliability of 98%, in the survey applied to 35 employees from different areas

**Key words:** Interpersonal relationships, organizational climate, leadership, organizational culture, assertive communication.

## INTRODUCCIÓN

En las empresas a nivel mundial existen nuevas exigencias en mejorar el clima organizacional con la finalidad de brindar un mejor producto o servicio a través de clima organizacional, como parte fundamental de este factor es mejorar la relación y la interacción que promueva la vida laboral de los trabajadores y usuarios con la finalidad de alcanzar las metas se requiere que el personal y la institución

En anteriores trabajos investigativos realizados abarcan como tema principal la relaciones interpersonales, demostrando su incidencia a través del enfoque cuantitativo, entre estos estudios se destacan: “La inteligencia emocional, las relaciones interpersonales, la convivencia y el desempeño laboral entre el personal de una empresa. Caso: empresa Siaproci en Quito” (Yanza, 2017) y, “El comportamiento organizacional y su impacto en el desempeño de los equipos de trabajo” (Ramos, 2017).

En conclusión a estas investigaciones existen varios aspectos que interfieren en las relaciones personales, aun así se puede tratar y crear un clima y una cultura organizacional donde las autoridades se enfoquen en mejorar la interacción entre los colaboradores.

A nivel local en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, de la Provincia de Cotopaxi es evidente que la interacción entre los colaboradores no es el adecuado, suceden varios componentes que afectan clima laboral, las relaciones interpersonales se ven perturbadas por deficiencias en la comunicación principalmente, esto se relaciona a los canales de comunicación y a la significado de cada persona, el uso del dialecto al momento de interactuar con los demás compañeros dentro de la organización por parte de la dirigencia y entre los colaboradores de trabajo, afectando el intercambio de información, opiniones y nuevas ideas, perturbando de forma directa en sus diferentes actividades, el clima laboral y la frustración en las personas para el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales. Motivación, conducta inadecuada y el ausentismo lo cual promueve un rendimiento incorrecto en su jornada de trabajo fomentando un inadecuado clima organizacional.

## **METODOLOGÍA**

Para el desarrollo de la investigación se referencio en el enfoque cuali-cuantitativo, lo cual ayudo analizar las razones del comportamiento y manifestaciones de los colaboradores a través la recolección numérica de información de mayor importancia para el tema de estudio, por medio de la aplicación de la encuesta en el personal de la institución validado con el método Alpha de Cronbach ejecutando la tabla cruzada en el software estadístico SPSS, consecuentemente se analizó e interpretó los resultados obtenidos y se ratificó la hipótesis planteada.

Se utilizó la modalidad documental y de campo, que permitió recopilar información proveniente de libros, documentos y revistas científicas contribuyendo de manera significativa a la problemática de estudio, además la modalidad de campo con la finalidad de acceder a la empresa a efectuar un análisis del comportamiento laboral. Los niveles investigativos como el exploratorio porto a determinar si existieron estudios anteriores en relación al problema `para estudio; el nivel descriptivo se puso en manifiesto los aspectos que perjudican la conducta de los trabajadores; y finalmente el nivel correlacional apporto en la relación o incidencia entre las dos variables con el objetivo de poseer información detallada.

Con el propósito de obtener el objetivo planteado se toma a todas las personas que laboran en la organización, siendo la población total conformada por 35 personas, conformadas por 5 personas del área administrativa que representan el 14% de la población, de ellos 3 hombres y 2 mujeres; y 30 personas del área operativa representando el 86% de la población de los cuales 28 son hombres y 2 son mujeres; quienes participaron en la encuesta voluntariamente, bajo la autorización de la gerencia y la coordinación de Talento Humano.

Para la obtención de las preguntas se utilizó la operacionalización de las variables de las cuales se obtuvieron 18 preguntas, las cuales 9 están enfocadas a la variable independiente relacionadas con: relaciones interpersonales, inteligencia emocional, motivación, habilidades sociales y comunicación; 5 preguntas están

dirigidas a la variable dependiente enfocadas en: clima laboral, liderazgo, cultura y cultura organizacional y afiliación; también se incluyeron 4 preguntas iniciales que nos enfocan a la población objeto de estudio como: género, edad, tiempo de trabajo y estado civil.

Después de recopilar la información pretendida a través de la encuesta se justificó la hipótesis estableciendo un nivel de significancia del 95%, y un margen de error de 5%, se escogieron cuatro preguntas relevantes, 2 de cada variable cuyas alternativas en la escala de Likert eran 5 que nos dio un grado de libertad de 12 que nos ubica en la tabla del Chi cuadrado crítico en el valor de  $X_{(2)} = 21,0261$ , las preguntas escogidas fueron 5 y 6 de la variable independiente y de la variable dependiente las preguntas 15 y 16, obteniendo de ellas las frecuencias esperadas y las observadas aplicamos la fórmula para el cálculo del Chi cuadrado que arrojó el resultado de  $X_{2c} = 55,4317$ ; por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa “Las Relaciones Interpersonales se relaciona con el Clima Organizacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi”.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

A través de la encuesta se pudo obtener información de varios factores los cuales producen una inadecuada relación interpersonal en los colaboradores, el estado emocional indica que las personas para compartir sus emociones reaccionan de manera impulsiva en el trato con las personas, un aceptable 20% de los colaboradores realizan esta acción, se pone en manifiesto cuando no consiguen desempeñar su actividades de forma colectiva, a través de la investigación se pudo evidenciar en su mayoría de los trabajadores están de acuerdo con este enunciación.

(Fernández & Extrenera, La Inteligencia Emocional y el Estudio de la felicidad, 2009) Se refiere a la inteligencia emocional (IE) como un modelo de habilidad, centrado en la capacidad para percibir, comprender y manejar la información que nos proporcionan la emociones, y modelos de rasgos o mixtos, que incluyen su conceptualización en una combinación de variables no estrictamente relacionados



con las emociones y diversas habilidades cognitivas. La IE genuina está basada en el uso adaptivo de las emociones y su aplicación a nuestro pensamiento, las emociones ayudan a resolver problemas y facilitan la adaptación al medio.

Por tal razón deducimos que las personas reaccionan o expresan sus emociones de acuerdo a las perspectivas o estímulos de cada una de ellas, el manejo adecuado de la IE, aplicado en el ámbito laboral es de suma importancia, debido a que aporta de manera positiva a la resolución de conflictos y fomenta el trabajo en equipo. A pesar de las diferentes frustraciones que se pueden generar, el auto-motivarse y motivar a las demás personas genera la interacción entre los colaboradores para la ejecución idónea de las actividades y la estabilidad laboral, para anular este problema los trabajadores deberán desarrollar, manejar y mantener habilidades personales de autocontrol y autoconfianza con la finalidad de eliminar el desgaste emocional y laboral.

La motivación laboral se ve reflejado en los altos porcentajes de los datos recolectados, los colaboradores que rinden de mejor manera son más propensos a ser recompensados, el sentirse auto-motivado engloba varios factores como: el cargo idóneo, remuneración, gratificación, incentivos, reconocimientos entre otros que estimula al trabajador a ejercer su labores; es decir, las actividades son acordes al cumplimiento de los objetivos personales e institucionales;“ el ambiente laboral que brinda las condiciones necesarias para que los trabajadores se sientan competentes, autónomos y reconocidos dentro de su organización elevara su motivación hacia su trabajo”. (Naranjo P. , 2009) El autor detalla que la sobrecarga laboral, cargo inadecuado, puede incidir en la motivación personal del trabajador o referirse desconocimiento de los proceso y dificultad de la tarea. En este caso la institución podría replantearse las funciones asignadas a cada colaborador

El 43% y el 23% de la población encuestada demuestra que la comunicación en la empresa está siendo afectada de sobremanera, se puede aducir este inconveniente al trato recibido por parte de los directivos. Se puede decir que la base para una buenas relaciones interpersonales es el manejo adecuado de los canales de comunicación, todo lo contrario, si las relaciones interpersonales no

marchan bien en la organización, tendremos sin duda un grave afectación en el clima organizacional. (Segura, 2012) define al Clima Organizacional como los elementos que, dentro del ambiente físico y social de una organización o servicio de salud, determinan las relaciones de convivencia de sus miembros, y cómo a partir estas se produce una interacción entre ellas, los servicios prestados y su calidad.

En referencia a la comunicación, encontramos también altos porcentajes en el que la población manifiesta que tienen dificultades para comunicarse con los compañeros de trabajo, es importante saber que el clima organizacional se ve afectado por problemas en las relaciones interpersonales y que a la vez las relaciones interpersonales son afectadas por una incorrecta comunicación, ante esto se toma en consideración los canales de comunicación y el mensaje; los canales de comunicación oficiales utilizando memorandos o herramientas informáticas ayudan a aminorar los chismes de pasillo y los malos entendidos con respecto a órdenes y decisiones de los superiores, por otro lado, es importante tener mucho cuidado con los canales de comunicación extra oficiales pero que sirven para comunicarse entre los miembros de la empresa o de las áreas de trabajo.

## **CONCLUSIONES**

Con base en la información recopilada y los resultados obtenidos de la presente investigación se puede concluir que:

- La correlación existente entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional es alto, la investigación demuestra que gran parte de los colaboradores están siendo afectados por las inadecuadas relaciones interpersonales y que éste al mismo tiempo afecta al clima organizacional, sin embargo, se han determinado varios factores que inciden en las dos variables de estudio como la existencia de favoritismos por parte de los directivos, un deficiente sistema de comunicación y un desequilibrio en la asignación de funciones para cada cargo.

- Las inadecuadas relaciones interpersonales son afectados por problemas de comunicación, sobrecarga laboral, falta de motivación, el entorno laboral, las responsabilidades, liderazgo, integración laboral y desinterés de parte de los directivos y colaboradores puede ser tratado por equipos de trabajo, fomentando tiempos de convivencia y fortaleciendo las relaciones entre áreas, la sobrecarga laboral es un trabajo que la dirección de talento humano debe replantearse con respecto al análisis de cargos y el diseño. No nos podemos olvidar que la capacitación también forma al personal y lo prepara para responder con eficiencia a sus labores disminuyendo el nivel de frustración en los colaboradores.
- Se observa una afectación latente en el clima laboral, tanto directivos como personal operativo son responsables del entorno que han creado dentro de la organización y que logra transmitirse en los usuarios. El profesionalismo de cada colaborador y la madurez laboral disminuyen los conflictos creados por envidia, chismes y favoritismos. Ante esto, la administración de talento humano podría identificar los principales problemas dentro de la organización y crear espacios para solución de conflictos como charlas, talleres o convivencias entre compañeros.
- Finalmente, este trabajo logra determinar causas, efectos y soluciones para los problemas de relaciones interpersonales y el clima organizacional que se presentan en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi, además de ser un instrumento de investigación para administradores de personal, guiándoles a enfocarse en esta problemática muy frecuente en las empresas, organizaciones e instituciones tanto públicas como privadas y que llegan a afectar a la salud psicológica de los colaboradores y el desarrollo de la organización.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. México. D. F. Mexico: Limusa.
- Avila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Chihuahua. Mexico: Eumed.net.
- Castro, A. d. (2014). *Comunicación Organizacional*. Barranquilla. Colombia: Universidad del Norte.
- Chiang, M., & Martín, J. (2010). *Relaciones entre el Clima organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid. España: Comillas.
- Chiavenato. (2000). *Metodos de evaluacion del desempeño laboral*. Santa Fé de Bogotá. Colombia: Mc Graw Hill.
- Contreras. Diaz. Hernandez. (2012). *Clima Y Cultura Organizacional Prevalcientes En Un Mundo Globalizado*. Mexico D.F. Mexico: Eumed.
- Cornejo, M., & Tapia, M. (2012). *Redes Sociales y Relaciones*. San Luis. Argentina: Redalyc.org.
- Daniela, M. (2014). *Relacion entre Motivación y Desempeño Apasionado*. Montevideo, Uruguay.
- Davidoff, L. (2015). *Introduccion a la Psicología*. Mexico D.F. Mexico: MacGrawHill.
- Fernandez, C. (2002). *La Comunicación en las Organizaciones*. D.F. Mexico. Mexico: Trillas.
- Fernández, P., Ruiz, D. (2004). *La Inteligencia Emocional en la Educacion*. Malaga. España: EOS.
- Genesi, M., Romero, N. (2011). *Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas*. Maracaibo, Venezuela.
- Giacomozzi, A. M. (2008). *Motivación y Satisfacción de los Trabajadores*. Río de Janeiro: FGV- EVAPE.
- Gibson, L., Ivancevich, J., Donnelly, J., Konopaske, R. (2007). *Organizacionaes, Comportamientos, Estructura y Procesos. en Comportamiento Organizacional*. México D. F. Mexico: Mc Graw Hill-.
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la Motivacion*. La Habana. Cuba: Ciencias Médicas.

- Guardia de Viggiano, N. (2009). *Lenguaje y Comunicacion*. Ámsterdam. Holanda: CECC/SICA.
- Hernandez, R. (1991). *Metodología de la Investigación*. Mexico. D. F. Mexico: McGrawhill.
- Koontz, H. W. (2012). *Desempeño Motivacional*. México D.F. Mexico: McGraw-Hill
- Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2012). *Desempeño Motivacional*. México D.F.Mexico: McGraw-Hill.
- Lucio, B., Collado, C., Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigacion*. Mexico D.F. Mexico: McGraw-Hill.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. México D.F. Mexico: Mc Graw Hill.
- Mariño, A. (2013). *Las Relaciones de Poder y la Comunicacion en las Organizaciones*. Medellin. Colombia: Scielo.org.
- Mello, F. (2004). *Desarrollo Organizacional*. Mexico D.F. Mexico: Limusa S.A.
- Mendéz, C. (2007). *Clima Organizacional*. Medellin. Colombia: Universidad de Rosario.
- Meza, O. (2017). *Estabilidad Emocional y Satisfaccion Laboral en el Personal Administrativo y de Servicio*. Quito. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Naranjo, M. (2005). *Perspectivas sobre la Comunicación*. San Pedro. Costa Rica: Redalyc.org.
- Nieto, A. (2012). *Inteligencia Emocional*. Guanajuato. Mexico: Uveg.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación*. Madrid. España: Dykinson. S.L.
- Palella, S., Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas. Venezuela: Fedupel.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México. D.F. Mexico: Pearson Education.
- Robbins, S. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F Mexico: McGrawHill.
- Robbins, S., Judge, T. (2009). *Compotamiento Organizacional*. Mexico.D.F. Mexico: Pearson Prentice Hall.

- Ruiz, E. G. (2013). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid. España: Mc Grawhill.
- Ruiz, E., Gago, M., López, S. (2013). *La motivación*. España: Mc Grawhill.
- Sampieri, R., Collado , C., Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F. Mexico: McGraw-Hill.
- Sampieri, R., Collado, C., Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F. Mexico: McGraw-Hill.
- Satz, M. (2009). *Manual de Comunicación*. Caracas. Venezuelas: Panapo.
- Sexton , W. (1977). *Teorías de la Organización*. San Diego. Estados Unidos de America: Trillas.

## ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL



**Objetivo:** Determinar la influencia de las relaciones interpersonales el clima organizacional en el Cuerpo de Bomberos Del Cantón Pujilí de la Provincia de Cotopaxi.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente y marque con una “X” según la alternativa que crea conveniente.  
Esta encuesta es de carácter confidencial y anónimo.

		Frecuencia		Frecuencia		
		18-24	25-34	35-45	46 o mas	
		0-1 año		1-5 años	6 o más años	
		Soltero	Casado	Viudo	Unión libre	
		Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
1	¿Identifique su género?					
2	¿Marque el rango de edad?					
3	¿Identifique su tiempo de trabajo en la institución?					
4	¿Identifique su estado civil?					
5	¿Usted se relaciona fácilmente con sus nuevos compañeros de trabajo?					
6	¿La relación que posee actualmente con sus compañeros influye en su desempeño?					
7	¿Usted utiliza el dialogo interior para controlar su estado emocional?					
8	¿Se han presentado conflicto entre compañeros, que le han impulsado a perder el control de sí mismo?					
9	¿La institución le brida la estabilidad y desarrollo que usted necesita para auto-realizarse?					
10	¿Cree usted que las personas que rinde de mejor manera en el trabajo tienen mayores posibilidades de ser recompensado?					
11	¿Prestas atención a las personas que te está hablando y haces un esfuerzo por comprenderlas?					
12	¿Hablas con tu compañero de trabajo sobre temas de interés mutuo?					
13	¿Se maneja con asertividad la comunicación en su lugar de trabajo?					
14	¿Considera usted que su lugar de trabajo donde realiza sus funciones es el adecuado?					
15	¿Existe el suficiente interés de la institución por el bienestar físico y emocional de los trabajadores?					
16	¿Según su opinión, el ambiente físico de su área de trabajo le ayuda a desarrollar de mejor manera sus actividades?					
17	¿La relación con su jefe crea una atmosfera de confianza en el lugar de trabajo entre sus colaboradores?					
18	¿Cree que el liderazgo de la institución aporta de manera afectiva al clima organizacional?					
19	¿Los valores, las normas y las creencias organizacionales se ajustan a las suyas?					
20	¿Cree usted que los principios y valores personales intervienen en el cumplimiento de sus funciones?					
21	¿Existe alguna influencia de los agentes de cambio (personas que influyen), sobre el desarrollo organizacional dentro de la institución?					
22	¿Cree usted que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional?					

**Propuesta para mejorar las relaciones interpersonales y el clima organizacional**

FACTORES QUE INFLUYEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES	PORCENTAJES	PROPUESTAS
<b>Relación laboral desfavorables</b>	70%	<p><b>1.-</b> Aplicar métodos que mejoren las relaciones interpersonales los cuales serían llevados a cabo 1 día a la semana en las instalaciones de la institución o en un complejo recreacional deportivo creando un convenio con el mismo, en donde se realizarán actividades deportivas, de relajación, interacción, de competencia individuales y grupales llenas de creatividad y diversión; de esta manera se mejorarán las relaciones interpersonales, se mejorará significativamente el clima organizacional</p> <p><b>2.-</b> Con el apoyo del jefe de talento humano realizar un estudio de los aspectos externos que afectan en la organización para tomar precauciones y medidas preventivas cuidando siempre el bienestar de los colaboradores.</p> <p><b>3.-</b> Tomar en consideración el aporte a nuevas ideas y estrategias innovadoras; analizar las decisiones que se deseen tomar siempre y cuando sean favorables para la institución.</p>
<b>Comunicación inadecuada</b>	65%	
<b>Inadecuado lugar de trabajo</b>	50%	
<b>Liderazgo</b>	35%	
<b>Agentes influyentes</b>	33%	
<b>Estabilidad laboral</b>	50%	





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

Av. Los Chasquis y Río Guayllabamba (Campus Huachi) / Teléfono (03) 2 990-261/Casilla 334  
Ambato-Ecuador

Ambato 25 Abril, 2018  
Res. FCHE-CD-1295 -2018

Señor  
CRISTIAN MAURICIO PORRAS PULLUQUINTIN  
EX ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL, MODALIDAD PRESENCIAL

Presente

De mi consideración:

El H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en sesión ordinaria realizada el 25 Abril, 2018, en atención a la solicitud presentada por la interesada en mención, referente al cambio de tutor, de la Mg. Omar Cavero, resuelve:

AUTORIZAR AL SR. CRISTIAN MAURICIO PORRAS PULLUQUINTIN, EX ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL MODALIDAD PRESENCIAL CON EL TEMA: "LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALCEDO DE LA PROVINCIA DE LA PVINCIA DE COTOPAXI ", EL CAMBIO DE TUTOR DESIGNANDO AL MG. ANTONIO LARA TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA REVISAR EL TEMA MENCIONADO.

Atentamente,

Dr. Mg. Víctor Hernández del Salto  
PRESIDENTE



MG. ANTONIO LARA – TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CC: Archivo numérico Consejo Directivo  
Carpeta: GRADOS PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

VHS/CVD/JAB



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
SECRETARÍA DE FACULTAD  
Av. Los Chasquis y Río Guayllabamba (Campus Huachi) / Teléfono (03) 2 990-261/Casilla 334  
Ambato-Ecuador

Ambato 14 Mayo, 2018  
Res. FCHE-CD-1394-2018

Señor  
CRISTIAN MAURICIO PORRAS PULLUQUINTIN  
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL, MODALIDAD PRESENCIAL  
Presente

De mi consideración:

El H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en sesión ordinaria realizada el 14 Mayo, 2018, en atención a la solicitud presentada por el Sr. CRISTIAN MAURICIO PORRAS PULLUQUINTIN Estudiante de la carrera de Psicología Industrial, modalidad presencial, referente a la modificación del tema del Trabajo Final de Grado, resuelve:

AUTORIZAR EL SR. CRISTIAN MAURICIO PORRAS PULLUQUINTIN ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL, MODALIDAD PRESENCIAL LA MODIFICACIÓN DEL TEMA DEL TRABAJO FINAL DE GRADO: "LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALCEDO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI", POR EL SIGUIENTE: "LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILI DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI", DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Atentamente,

  
Dr. Miguel Ángel Hernández del Salto  
PRESIDENTE



CC: Archivo numérico Consejo Directivo  
Carpeta: GRADOS PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

VHS/CVD/JAB



## CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ



Av. Velasco Ibarra y s/n UATH Fono: 03 2 725 334  
Acuerdo Ministerial N° 2376 de 07 de octubre 1986

Oficio No. 013-CBP-UATH-2018

Pujilí, 03 de abril de 2018

Dr.  
Paul Santiago Pullas Tapia.  
**COORDINADOR DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
PRESENTE.-**

Reciba un cordial y atento saludo de parte del Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí, el motivo del presente es para hacerle conocer que su solicitud expresada mediante oficio ha sido procesada dando un resultado favorable a favor de que el señor **Porras Pulluquitin Cristian Mauricio**, con No. de cedula 0503356347, estudiante de decimo semestre de la carrera Psicología Industrial de la Universidad Técnica de Ambato realice su Proyecto de Titulación en nuestra institución durante el periodo **Marzo – Agosto 2018**.

Atentamente,

  
  
Psi. Ind. Juan Diego Herrera R.  
**JEFE DE TALENTO HUMANO  
CUERPO DE BOMBEROS PUJILÍ**



*¡No es mejor Bombero el que más incendios APAGA, sino el que más los PREVIENE!*  
Telf. 032-725-334 - Emergencias 032-724-157

RUC N° 0560023910001, e-mail: [cbomberospujili@hotmail.com](mailto:cbomberospujili@hotmail.com) / [bomberospujili@hotmail.com](mailto:bomberospujili@hotmail.com), UDAF. 034, UE.0100

## Recolección y aplicación de encuestas en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

