



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

Las relaciones interpersonales en el clima organizacional, en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2017

AUTORA:

Karla Xiomara Intriago Palacios

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Ejecutivo

Manta, febrero 2018



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

Las relaciones interpersonales en el clima organizacional, en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2017

AUTORA:

Karla Xiomara Intriago Palacios

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Ejecutivo

Manta, febrero 2018

TEMA

Las relaciones interpersonales en el clima organizacional, en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, 2017.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	CERTIFICADO DE TUTOR(A).	REVISIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	Página II de 84

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 81 horas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “Las relaciones interpersonales en el clima organizacional, en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, 2017”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Karla Xiomara Intriago Palacios, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2016-2017, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 06 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Dra. Mónica Espinoza Palma
Docente Tutor(a)
Área:

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL, EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY DE MANABÍ DE LA CIUDAD DE MANTA, 2017”**, realizado por la Srta. Intriago Palacios Karla Xiomara, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 06 de febrero 2018

Dra. Mónica Espinoza Palma

Directora del trabajo de titulación

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo a todas las personas que me han brindado el apoyo incondicional y, que a través de consejos han incentivado mi crecimiento profesional; especialmente a mis padres y hermanos porque están presentes en cada paso que doy, porque gracias a sus ejemplos me han enseñado el valor de la paciencia, responsabilidad, dedicación y deseos de superación.

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios, por el regalo de la vida, por bendecir cada uno de mis días, porque me llena de fortaleza y me ayuda a enfrentar mis debilidades con fuerza y valor; a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por el cumplimiento de su misión y a la facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por haberme brindado la formación profesional.

A los docentes de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por transferirme sus conocimientos que de seguro van a ser de mucha importancia en mi vida laboral, de la misma manera a mi tutora la Dra. Mónica Espinoza Palma porque supo orientarme con profesionalismo y dedicación, para que este trabajo investigativo sea de calidad.

INDICE

TEMA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DEDICATORIA	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
INDICE	VI
RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
1.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	11
1.3 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	13
RELACIONES INTERPERSONALES	15
2.1 Definición.....	15
2.2 Tipos de relaciones interpersonales	15
2.2.1 Las relaciones íntimas	16
2.2.2 Las relaciones superficiales.....	16
2.2.3 Las relaciones personales	16
2.2.4 Las relaciones sociales.....	16
2.2.5 Las relaciones amorosas.	17
2.3 Estilos de relación interpersonal.....	17
2.3.1 Estilo agresivo.....	17
2.3.2 Estilo pasivo	18
2.3.3 Estilo manipulador.....	18
2.3.4 Estilo asertivo	18
2.4 Características de las relaciones interpersonales saludables	19
2.5 Factores de gran impacto en las relaciones interpersonales	22
2.6 Diferencias individuales en las relaciones interpersonales.....	23
2.7 Trabajo en equipo.....	24
2.8 Ventajas e inconvenientes del trabajo en grupo.....	25
2.8.1 Ventajas del trabajo en grupo.....	25
2.8.2 Inconvenientes del trabajo en grupo	25
CAPITULO III	27
CLIMA ORGANIZACIONAL.....	27
3.1 Clima.....	27
3.2 Tipos de clima	27
3.2.1 Clima psicológico.....	27

3.2.2 Clima agregado.....	28
3.2.3 Clima colectivo	28
3.2.4 Clima organizacional.....	29
3.3 Definiciones de clima organizacional.....	29
3.4 Importancia del clima organizacional.....	30
3.5 Características del clima organizacional.....	31
3.6 Factores del clima laboral u organizacional.....	32
3.6.1 Factores objetivos	32
3.6.2 Factores subjetivos	32
3.7 Satisfacción laboral	33
3.8 Ventajas del clima organizacional.....	33
3.9 Instrumento y dimensiones para medir el clima organizacional.....	34
3.10 Dimensiones del clima organizacional según categorías	38
DIAGNÓSTICO Y ESTUDIO DE CAMPO	40
Análisis de las encuestas aplicadas al personal del Departamento Financiero de la Uleam.....	40
2.3.2 Análisis del test aplicado al personal del Departamento Financiero de la Uleam.....	52
ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	55
DISEÑO DE LA PROPUESTA	57
Tema.....	57
Objetivo general.....	58
Objetivo específico	58
Metodología del trabajo	58
Desarrollo de la propuesta.....	60
Presupuesto de los seminarios	61
Cronograma.....	61
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	65
ANEXOS	68

RESUMEN

Las relaciones interpersonales y el clima organizacional tienen un fuerte vínculo; debido a que, las buenas conductas que tiene el jefe y los colaboradores permiten lograr armonía en el espacio donde se desenvuelven las actividades; además, es necesario mencionar que los comportamientos se generan de acuerdo a las características físicas y personales que se encuentran alrededor, esto también es incluido en el ámbito laboral y por esta razón se debe evitar el descuido hacia los factores objetivos y subjetivos que se encuentran en una organización.

El propósito de este trabajo fue presentar a modo de solución, una propuesta de solución al Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, el cual tiene como objetivo mejorar el ambiente de trabajo de esta institución, a través del fortalecimiento del trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, participación activa, motivación y exposición de ideas por parte de las personas que conforman esta área

Esta investigación contiene partes esenciales como la fundamentación legal, filosófica y teórica de cada una de las variables; así mismo, por medio de encuestas, test y entrevistas aplicados al personal y a la directora Financiera, permitió obtener resultados que fueron analizados para determinar y sustentar la importancia de la realización de este trabajo. En el último capítulo, se diseña un programa de capacitación sobre relaciones interpersonales para fortalecer el clima organizacional, para el personal que labora en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; todo esto, con el propósito fortalecer conocimientos y mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo propicia el vínculo que ejerce las relaciones interpersonales y el clima organizacional; Silveira, Miguel (2015) manifiesta que “las buenas relaciones se establecen a base de interactuar bien y con habilidad para lograr armonía con los demás “; es decir, que las relaciones interpersonales permitirán que la convivencia en el lugar de trabajo mejore notablemente; a partir de la práctica de los valores que conlleva a tener un excelente ambiente que se refleja en el respeto a las diferencias que tiene cada persona, ya sea en la forma de pensar y actuar.

Toro, Fernando (2013) manifiesta que “clima organizacional es un indicador de la calidad de la vida laboral”; que está determinada en el buen trato entre jefes y subordinados, ayuda a crear un ambiente que promueve la eficiencia y eficacia mejorando los resultados y las actitudes dentro del lugar de trabajo; en otras palabras, esto significa que un ambiente que genera satisfacción y sentido de pertinencia está destinado al éxito empresarial.

En el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se percibe un ambiente inadecuado, debido a la falta de compañerismo, comunicación deficiente, sobrecarga de trabajo, favoritismo hacia unos pocos y el poco o nulo reconocimiento a los empleados; lo que conlleva, a que exista escasa interacción de individuos, malos entendidos, presión laboral, falta de afecto al trabajo, desmotivación laboral y baja productividad.

De ahí que, la capacitación es una de las formas más efectivas para fortalecer, modificar aspectos negativos y para enfrentar cambios a beneficio institucional, puesto que tienen como objetivo el aprendizaje del personal involucrado; por tal razón, la autora de esta investigación propone crear un programa de capacitación de relaciones interpersonales que fortalezca el clima organizacional, de manera que contribuya significativamente a la obtención de un ambiente adecuado.

La importancia de esta investigación radica en mantener el equilibrio en el clima organizacional, Toro et al., (2013) afirman que éste, “es un elemento motivacional que consigue que las personas se esfuercen y trabajen con energía y dedicación” es decir , si existe un líder que forje una buena interacción y confianza, entre los miembros, se tendrá como resultado el desarrollo de actividades de una manera eficiente y eficaz; a través de la escucha activa, comunicación abierta, sincera y respetuosa; que tienen como resultado fortalecer la armonía en el espacio físico donde se desenvuelven las actividades diariamente.

El presente estudio será trascendental; debido a que la solución que se espera dar, permitirá fortalecer la comunicación, el liderazgo y el trabajo en grupo; lo que conlleva que este departamento sea reconocido, por transmitir buenas relaciones interpersonales y en efecto tener un excelente clima organizacional que aportará a la productividad y prestigio de la institución.

Este trabajo de investigación fue factible porque posee el aval de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, así como también con el apoyo y cooperación de la entidad a la cual se está aplicando la indagación en el Departamento Financiero de la Uleam; se contó con la designación de un tutor o director, quien guió la realización de este trabajo, además contó con los referentes bibliográficos y los recursos materiales, tecnológicos y financieros para la validez de la información.

Las instituciones, ponen en evidencia el poco interés por fortalecer las relaciones interpersonales, lo que origina un clima desagradable que impide el normal desarrollo de las actividades cotidianas; cuando se evita el vínculo o conexión entre dos o más personas, se genera dificultad en las relaciones, creándose distancia entre ellos, originando conflictos para el trabajo en equipo, fallas de comunicación, escaso sentido de pertinencia, descontentos, y hasta abandono de los puestos de trabajo, esta es una situación que merece ser

investigada para cambiar esta práctica inadecuada; a un ambiente que genere satisfacción y que tenga como resultado un mayor rendimiento.

Se considera fundamental hacer énfasis en las investigaciones previas, tomando como punto de abordaje los aspectos macro, meso y micro del problema analizado las relaciones interpersonales en el clima organizacional; estas aportaciones permitirán dar sustento científico al presente trabajo. Bizquerra, Rafael (como se citó en Contreras, 2012.) define a las relaciones interpersonales como “una interacción recíproca entre dos o más personas”, igualmente, Silveira et al. (2014) las define como el “conjunto de interacción entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones”.

En base a las teorías que manifiestas estos autores, es esencial dar a conocer la coincidencia que existe en sus conceptos sobre las relaciones interpersonales; se asevera que las personas que comparten un mismo espacio deben tener la capacidad de dar y recibir información, por esta razón es fundamental saber relacionarse porque esta habilidad permite lograr objetivos individuales y grupales.

Por otra parte, Goncalvez, Alexis (como se citó en Contreras, 2012) define al clima organizacional como “las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral”, Marchant (como se cita en Contreras, 2012) expresa que el clima organizacional “es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado, y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro”.

El clima organizacional está constituido por todas las situaciones que se hacen presente en el trabajo; y que se originan a partir de los puntos de vista que tienen cada una de las personas acerca del contexto en el que se desenvuelven, sean éstas, positivas o negativas siempre van a influir en el desempeño del individuo y de la institución, por tal razón, es que las empresas

e instituciones deben realizar constantes mejoras en la parte física y psicológica del personal como en del espacio destinado a realizar actividades; con el objetivo de tener la posibilidad de brindar empleos dignos .

Estudios realizados a nivel nacional se cita el trabajo presentado por Sisa Chida, Alicia Germania 2013, en la tesis titulada Las relaciones interpersonales y su incidencia el clima organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato, previo a la obtención del título de psicología industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, con el objetivo de mejorar el ambiente laboral en donde los colaboradores de la organización desarrollan sus competencias en pro de satisfacción de las necesidades personales y organizacionales.

Esta autora llegó a las siguientes conclusiones:

- Los planteamientos y los análisis permitieron deducir que el nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporativo Mary Carmen es bajo y deficiente, por lo cual actualmente existe inconformidad por parte de los colaboradores en cuanto a la primera y segunda variable.
- A través de los resultados se concluye que el bajo nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporativo Mary Carmen muestra un alto porcentaje de incidencia sobre el clima organizacional, el mismo que ésta afectando directamente al bienestar de la empresa.
- En cuanto al clima laboral del Grupo Corporativo Mary Carmen se deduce que se encuentra afectado a causa de las malas relaciones interpersonales de los colaboradores y directivos de la empresa provocados a causa de: falta una comunicación efectiva, falla de reconocimiento de logros, poco compañerismo, escaso trabajo en equipo, desmotivación laboral.

Lizarzaburu Bonilla, María Carolina 2014, en la tesis titulada propuesta de un plan piloto de comunicación interna, orientado a fortalecer el clima

organizacional en la Comandancia General de la Policía Nacional del Ecuador, previo a la obtención del título de licenciada en Comunicación Corporativa en la Universidad de las Américas.

Otro aporte importante es el presentado por Rodríguez Guerrero, Hugo Rene 2015, en la tesis titulada propuesta de mejora del clima laboral y cultural organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, previo a la obtención del título de Magister en Recursos Humanos, en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Sangolquí, con el objetivo de una propuesta de mejora.

Con las diferentes tesis citadas, se llega a la conclusión que, estos trabajos de investigación dan a conocer que las malas relaciones interpersonales es uno de los problemas más comunes en el campo laboral, que afectan de manera directa al clima organizacional; situación que se hace presente en el Departamento Financiero de la Uleam, y que la dirección y los jefes de secciones deben tomar en cuenta; para cambiar ciertos aspectos que están funcionando de manera incorrecta.

Por otra parte, estas investigaciones muestran la importancia de la comunicación en el clima organizacional; debido a que las relaciones interpersonales crean primero el vínculo entre las personas , y luego el intercambio de ideas; en el caso de la presente investigación, los directores, jefes, analistas, secretarías y oficinistas deben poner en práctica valores como el respeto, compañerismo y sobre todo estar presto a escuchar las opiniones y sugerencias de los demás, para hacer del espacio de trabajo, un lugar lleno de aptitudes y actitudes positivas.

La problemática de esta investigación se centra en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; este departamento está conformado por la Dirección Financiera, secciones de bodega, control de bienes, contabilidad, recaudación, presupuesto y tesorería; las principales funciones de este departamento son: planificar, dirigir, controlar y ejecutar las

actividades financieras, también velar por la correcta utilización de recursos, organizar, orientar y supervisar el sistema de recaudación; efectuar pagos, custodiar documentación relacionadas con este departamento etc. Información que ha sido obtenida por medio del personal que labora en esa área.

Previo a las observaciones realizadas por esta autora se determinó que existe falta de compañerismo, comunicación deficiente, sobrecarga de trabajo, favoritismo hacia unos pocos e insuficiente reconocimiento a los empleados; lo que conlleva, a que se perciba en el Departamento Financiero, escasa interacción entre individuos, malos entendidos, presión laboral, falta de afecto al trabajo, desmotivación laboral y baja productividad.

Éstas situaciones , son realidades que provocan un ambiente hostil y negativo, y debido a esta problemática encontrada, se genera el interés por realizar el estudio de las relaciones interpersonales en el clima organizacional, con el propósito de crear un programa de capacitación que fortalezca el clima en el lugar de trabajo; a partir de la obtención de conocimientos por parte del personal; acerca de la importancia que ejerce, el trabajo en grupo, la comunicación efectiva, reconocimientos o motivaciones, carga horaria y buenas condiciones de trabajo.

Planteándose como pregunta de investigación: ¿De qué manera las relaciones interpersonales fortalecen el clima organizacional del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí?; así mismo, se determinó el objeto de estudio, “las relaciones interpersonales”, debido a que esta es parte de la realidad en la que actúa el sujeto, es decir Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y se establece como campo de análisis al “clima organizacional”.

Se determinaron las siguientes tareas científicas: ¿Qué conocimiento teórico-práctico posee el personal administrativo del Departamento Financiero sobre las relaciones interpersonales que fortalezca el clima organizacional?; ¿Cuál es el tipo de relaciones interpersonales y clima organizacional que existe en el

Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí?; ¿Cuál es la situación actual del clima organizacional, del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí? y ¿Qué propuesta de solución permitirá fortalecer el clima organizacional del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí?

El objetivo general de esta investigación es crear un programa de capacitación en relaciones interpersonales que permita fortalecer el clima organizacional, en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2017; también, se establecieron los objetivos específicos que ayudaron a alcanzar el propósito de este estudio, entre estos están:

- Verificar los conocimientos teóricos- práctico que posee el personal administrativo del Departamento Financiero sobre las relaciones interpersonales que fortalezca el clima organizacional,
- Determinar el tipo de relaciones interpersonales y clima organizacional que existen en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,
- Diagnosticar la situación actual, a través de instrumentos de medición para determinar el clima organizacional del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y
- Establecer una propuesta de solución que permita fortalecer el clima organizacional del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

La hipótesis de trabajo establecida para la presente investigación queda determinada en: de qué manera un programa de capacitación de relaciones interpersonales fortalecerá el clima del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Por otra parte, se determinó las variables de causa y efecto, como lo son: variable independiente “las relaciones interpersonales”, y variable dependiente “el clima organizacional”.

La modalidad de esta investigación es de tipo descriptiva porque da a conocer los resultados de la recolección de datos, bibliográfica, y propositiva porque estas permitieron conocer, ampliar y profundizar las variables de tema escogido a partir de la observación de la realidad, la búsqueda de información válida para el sustento científico de este estudio y así finalmente llegar a una posible solución de la problemática encontrada.

Se utilizó el método inductivo, porque se exploró, describió y generó perspectivas de las diferentes características de cada una de las variables que van de lo particular a lo general, con el objetivo de plantear una propuesta; del mismo modo, el método que se empleó durante el proceso de investigación fue de tipo analítico, porque se procedió a realizar observaciones, describir y revisar las teorías mediante la separación de cada una de sus partes correspondientes a las variables.

Se utilizó el método empírico, porque en primer lugar se basó en experiencias vividas en el lugar de los hechos a través de observaciones realizadas, en donde surge la necesidad de realizar este estudio; igualmente, se hizo uso del método teórico, porque permitió sustentar este trabajo de investigación con información válida, a través de la revisión bibliográfica que tuvo como objetivo la profundización y el entendimiento de cada una de las variables.

Para la realización de este trabajo investigativo se aplicaron algunas técnicas entre ellas está la de observación; que, mediante la utilización de fichas, esta técnica permitió conocer el lugar de los hechos, recoger información sobre el objeto que se toma en consideración, para luego simplificar y posteriormente ampliar éste estudio; así mismo, la técnica de la entrevista permitió recolectar información a partir del contacto directo con la directora del Departamento Financiero, debido a que esta, profundiza de cada una de las variables del tema de estudio; a través de la utilización del cuestionario el cual fue elaborado de forma coherente y clara; Finalmente, por medio de la utilización de test se pudo averiguar y conocer la realidad existente acerca del tema planteado, también se realizó un análisis en base a los datos arrojados.

Se consideró como universo al Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, el cual está conformado por cuarenta y dos personas (42); distribuidas en oficina principal o Dirección Financiera y secciones de Bodega, Control de bienes, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y Recaudación, el mismo que es considerado como población de estudio; por tanto, la muestra de esta investigación, abarcó con todo el personal, en su totalidad debido a que la cantidad de sujetos es minoritaria.

La recolección de datos se lo realizó mediante la utilización de las fuentes: primaria y secundarias; la información primaria se obtuvo en el lugar donde se encontró el problema, siendo está considerada de primera mano y sirve como argumento de información veraz. Del mismo modo, la información secundaria utilizada fue tomada de libros, tesis, folletos, artículos, ensayos y sitios webs.

CAPITULO I

FUNDAMENTACIONES

1.1 Antecedentes investigativos

La presente investigación conceptualiza y amplia conocimientos acerca de la variable relaciones interpersonales; este estudio abarca la opinión de los primeros pensadores, como es el caso de Aristóteles y Rousseau (como se citó en Anda, 2004) que llegaron a la conclusión de que “el hombre es un ser social” (...); así lo plantea Rousseau en su explicación del libro Contrato Social, el cual menciona que “vivir en sociedad es la forma natural del ser humano para satisfacer las necesidades”.

Desde que se nace, se pone en práctica la subsistencia que es logrado a través de la interacción con otros seres que prestan la protección y ayuda (padres, hermanos, amigos, compañeros); es decir, que con el paso del tiempo la relación entre sociedad y el individuo es cada vez más fuerte, porque permite la comunicación y con ello el buen entendimiento hacia los demás, reflejando así la importancia de la expresión de pensamientos y sentimientos para hacer de la vida un proceso fácil de entender.

En la cuarta década del siglo XX, nace en Estados Unidos la teoría de las relaciones humanas; personas como Elton Mayo, Mary Parker Follet y Kurt Lewin contribuyeron notablemente al nacimiento de esta teoría; por tal razón, se toma al mayor referente, a Mayo (como se citó en Martínez, 2014), “habla sobre crear las condiciones ambientales adecuadas para que el trabajador pueda adaptarse de la mejor manera al trabajo y que a su vez el trabajo se adapte al trabajador”

Por otra parte, el clima organizacional está constituido por los puntos de vista que tienen cada uno de los miembros que conforman una institución, acerca de las condiciones en las que se encuentran realizando sus labores, por tal razón, los directivos deben tomar en cuenta las críticas y sugerencias que el personal

realiza, debido a que ésta es una forma de percibir errores y realizar mejoras a beneficio del espacio de trabajo; pero también, es necesario que se perciban buenas conductas para seguir de manera adecuada las reglas y políticas establecidas; se tiene que considerar que las personas son parte de la situación organizacional, y que el individuo, es un factor dentro el entorno, Chiang, Martin y Núñez,. 2010 p, 28).

Cuando Lewin en 1995 planteó la teoría de la motivación, se le atribuyó el concepto de clima organizacional; éste término, se hizo especialmente famoso cuando se realizaron textos de literatura organizacional e industrial en los años 60 y 70, cuando se publicó el libro de Litwin y Stringer en 1968, además los trabajos realizados por Forehand y Von Gilmer (1964), James y Jones (1974), dieron gran realce a la importancia de su estudio.

Liker y Mcgregor plantearon que el uso del concepto de clima organizacional también se lo podría mencionar como clima laboral; en el siglo XX, surgieron estudios por parte de follete y Sims, Jackofsy y Slocum, y Payne en los años 1975,1988 y 1990; estos autores permitieron profundizar los conocimientos acerca de los factores que influyen en un ambiente de trabajo; por tal razón, es que en la actualidad aún se lo considera como un tema que genera interés por parte de los directores y responsables de las empresas, instituciones y organizaciones, que buscan la forma de mejorar la calidad del contexto en donde se desenvuelven. Así lo dieron a conocer Osca y Topa (2012)

1.2 Fundamentación legal

Esta investigación se encuentra fundamentada legalmente en el Código de trabajo dentro de las disposiciones fundamentales

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

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

CAPÍTULO IV

De las obligaciones del trabajador y del empleador.

Art. 42.- Obligaciones del empleador. – son obligaciones del empleador:

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

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores.

Art. 45.- obligaciones del trabajador. - son obligaciones del trabajador:

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos o cuya elaboración concorra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

Otros de los fundamentos legales, es el estipulado en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013- 2017.

OBJETIVO 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Políticas y lineamientos estratégicos

9.3 Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales

a. Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las

trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

h. Impulsar mecanismos de diálogos y medición laboral, para garantizar la resolución justo de conflictos.

1.3 Fundamentación filosófica

Es necesario conocer la epistemología del tema de estudio, por esta razón el presente apartado detalla el significado de las variables, relaciones interpersonales y clima organizacional; para esto se procede a realizar la fragmentación de los términos, debido a que estos no se los encuentran juntos, el diccionario etimológico (s,f) da a conocer los cuatro términos de interés: relación, interpersonal, clima y organizacional con el objetivo de tener un buen entendimiento.

La palabra relación, viene del latín relatio, formada con el prefijo re-(indica reiteración), la raíz lat- (llevar algo) y el sufijo – tio (ción: acción y efecto todo junto sería “acción y efecto de llevar algo otra vez” ese algo es conocimiento, ver relatar. Cuando uno relaciona (lleva el conocimiento de) una cosa con otra, forma de conexión mental. De ahí que relación lleve ese significado.

Se refiere a la conducta o comportamiento del individuo que es formado a través de experiencias vividas, debido a que el cerebro hace una conexión de relacionar el pasado con el presente, para reaccionar de forma inconsciente ante los diferentes estímulos y situaciones que se presentan a diario; por tal razón, es necesario que se tenga en cuenta que todo resultado de comportamiento tiene un origen de ser.

La palabra interpersonal está formada por raíces latinas y significa “relativo a lo que se realiza entre dos o más personas” sus componentes léxicos son el prefijo inter- (entre) persona (primero mascara de actor y luego, hombre, mujer, miembro de la especie humana), más el sufijo al (relativo a). El ser humano tiene la necesidad de relacionarse con el propósito de ser entendido y

comprendido por los demás; también busca de que sus actividades sean realizadas de forma rápida a través del acompañamiento; por este motivo, se crean lazos de amistad que se van adquiriendo con el tiempo, con el objetivo, que una persona al estar en un sitio lleno de individuos, pueda realizar diversas actividades conjuntamente para formar parte de un contexto; además es importante mencionar que las personas tienen distintos carácter y personalidades que en ocasiones provocan roces de diversos tipos y desmejoran el ambiente de trabajo o clima organizacional.

La palabra clima procede del latín clima, atis y este del griego κλίμα que significa inclinación del sol y por extensión latitud, clima; es decir que, el clima se compone por el conjunto de situaciones que se encuentran en el medio, a través de él, surgen puntos de vista por parte de los que están dentro del lugar; este contexto puede fortalecer o debilitar la empatía, a causa de los cambios y a las características de cada ser que habita en el mismo espacio.

La palabra organizacional “(relativo a la acción y efecto de convertir en algo útil, que funciona bien) viene de los sufijos al (relativo a), ción (relativo a) y el elemento izar (convertir en) sobre la palabra órgano y esta del griego organòn: instrumento, herramienta útil”.

La palabra organizacional hace referencia a la unión de personas que son parte de un equipo de trabajo y que laboran bajo la misma coordinación; lo que significa, que las empresas tengan estructuras que buscan obtener resultados positivos, a través del ordenamiento de tareas y actividades, mismas que permiten alcanzar las metas y objetivos de la institución; por tanto, deben ser cumplidas por cada uno de los miembros.

CAPITULO II

RELACIONES INTERPERSONALES

2.1 Definición

Silveira et al. (2014) define las relaciones interpersonales como el “conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones”; en concordancia con este autor, se puede indicar que, para que una persona se relacione con otra, debe existir algo en común que permita el acercamiento; es decir, en el caso de esta investigación, el personal de Departamento Financiero debe interactuar de manera conjunta para realizar actividades y a través de este vínculo se pueden dar a conocer las necesidades de cada uno; por tanto, es necesario que se muestre de manera adecuada los gestos y reacciones, para no dar malos entendidos a lo que se quiere informar.

“Es importante aprender a regular nuestras emociones negativas y adecuar los comportamientos derivados de ellas, para no afectar negativamente nuestras relaciones interpersonales” (...); ésta es la causa por la que se debe poner en práctica “el respeto a las emociones y a los sentimientos de los demás, y las de uno mismo” (Bizquerra et al., 2013, p. 211)

Aprender a dominar el carácter y controlar la conducta, es esencial en cada persona, porque cada uno es un mundo distinto, y al estar presente o reunido con otras personas es necesario demostrar cultura y educación, para influir de manera positiva en los que se encuentran alrededor; de ahí, la importancia de mantener una buena convivencia a través de las relaciones interpersonales dentro de los departamentos administrativos especialmente en el Financiero de la Uleam, lo que permitirá contar con un ambiente de cordialidad y calidez.

2.2 Tipos de relaciones interpersonales

Herriko, Euskal (s.f), da a conocer en términos generales los tipos de relaciones que existen; entre ellas están:

2.2.1 Las relaciones íntimas

Este tipo de relación interpersonal es encontrado fuera del área de trabajo, debido a que estas conllevan a tener un contacto físico, lo que significa que es mal visto en las instituciones, y por esta razón es evitado a toda costa en el Departamento Financiero. (Herriko., s, f, p.65-67)

2.2.2 Las relaciones superficiales

Se considera relaciones superficiales a todas aquellas que son establecidas, solo por pretensiones, hipocresías de parte de la persona para ser aceptada por los demás, con el fin de ascender en puestos de trabajos, esto no se aleja de la realidad encontrada en el Departamento Financiero. (Herriko., s, f, p.65-67)

2.2.3 Las relaciones personales

Este tipo de relación se da cuando el jefe o los compañeros sienten el interés por saber los pensamientos y sentimientos de los colaboradores; es decir, que existe la preocupación de mejorar el vínculo entre las personas, también se da cuando un grupo determinado tiene algo en común que los identifica, siendo así, que en el lugar de estudio se debe fortalecer este tipo de relación. (Herriko., s, f, p.65-67)

2.2.4 Las relaciones sociales

En el Departamento Financiero debe existir este tipo de relación, porque demuestra los valores de cada persona dentro y fuera del trabajo, lo que significa que éstas solo se dan por cortesía y educación. (Herriko., s, f, p.65-67)

2.2.5 Las relaciones amorosas.

Tener noviazgos con compañeros de trabajo puede generar conflictos, debido a que si se genera una ruptura será difícil de establecer relaciones interpersonales para el cumplimiento de tareas, esta es una razón por la que el Departamento Financiero prohíbe este tipo de situación. (Herriko., s, f, p.65-67)

En el Departamento Financiero de la Uleam, prevalece las relaciones superficiales, porque como su nombre lo indica no se adentra al entendimiento y comprensión de todos los compañeros de trabajo; solo se ven lazos de compañerismo en su mayoría; también se hace presente, las relaciones personales y sociales, debido a que cada uno tiene su forma de pensar y esta debe ser respetada y considerada, para evitar vivir en conflictos y para ayudar a superar obstáculos; por otra parte, cuando se forma parte de una institución, siempre sobresale y se tiene en cuenta el mismo objetivo, que es dirigido para ser cumplido; es decir, se establecen relaciones interpersonales porque existe ese objetivo en común.

2.3 Estilos de relación interpersonal

Herriko et al., (s.f), detalla diferentes estilos de relación para clasificar las relaciones interpersonales:

2.3.1 Estilo agresivo

El “estilo agresivo, no explica bien su opinión y no toma en cuenta la opinión de los demás (a menudo ni oye), amenaza, asusta, acusa, apremia y agrede”; este estilo es frecuentemente encontrado en las personas que están al mando de un grupo de personas, como en el caso del Departamento Financiero de la Uleam, se percibe que el personal que labora en esta área, le es difícil expresar sentimientos y opiniones entre compañeros, lo que causa que la comunicación sea considerada como deficiente.

2.3.2 Estilo pasivo

Otro estilo de relación interpersonal es el pasivo, “aparentemente acepta la opinión de los demás. A pesar de no estar de acuerdo, muestra aprobación con tal de no desafiar. Acumula hostilidad y rencor que lo descarga de forma desproporcionada en lugares y momentos inadecuados”. En el personal administrativo se evidencia actitudes impropias de personas que no saben controlar sus emociones y que existe irrespeto, que no saben elegir el momento adecuado para realizar un pedido o desconocen la forma más adecuada para llegar a sus compañeros cuando se realizan trabajos entre secciones y se solicita la ayuda de otro; estas situaciones, son expuestas al público y llegan a molestar a propios y extraños haciendo de ese un momento muy incómodo.

2.3.3 Estilo manipulador

“La característica del estilo manipulador es la ambigüedad. Es un falso escuchador, puesto que hace como que escucha, pero no para de interrumpir a los demás, dificultando su participación”. Estas personas siempre creen tener la razón, aunque se le den explicaciones no servirá de nada, puesto que ellos piensan que su opinión solamente es válida, este siempre tiene favoritismo hacia un grupo y una persona, y solo toman en cuenta las sugerencias de ellos; esta realidad no se aleja de dirección financiera y sus secciones porque la distribución de las actividades es desorganizada, debido a que se recarga de tareas a unos originando sobrecarga de trabajo a otros.

2.3.4 Estilo asertivo

“El estilo asertivo explica su opinión, oye la opinión de los otros, pide aclaraciones y discute. Toma en cuenta la opinión y sentimientos de los demás”. Así como se observa ciertas cosas

negativas, también vale la pena mencionar lo positivo, porque confirma que algunos de los que forman parte del Departamento Financiero dan lo mejor, para que el funcionamiento de esta área y de la Universidad sea la mejor posible.

2.4 Características de las relaciones interpersonales saludables

John, Jim (2016) da a conocer las características de las relaciones interpersonales saludables en el ambiente de trabajo, entre ellas están:

1. Actuar a la altura, “significa portarse de manera respetuosa, atenta, y correcta en cada interacción- independientemente del estado de ánimo que se tenga”. Este es un comportamiento que se debe practicar diariamente, en todos los ambientes, ya sea en el hogar y en el trabajo, porque permite un ambiente lleno de actitudes positivas; lo que significa, considerar la cultura y educación en todo momento, así se haya tenido un pésimo día, la respuesta debe ser positiva, en el Departamento Financiero, se evidencia, que el personal en ocasiones está en estado de estrés, o que muchas veces reaccione de manera inadecuada con los compañeros o con el jefe de área.
2. Actitud de servicio y contribución, “aportar valor a la vida de los demás siempre sumara a tus niveles de satisfacción”. Esta característica hace referencia al espíritu de colaboración que debe existir dentro del área de trabajo, demostrando siempre voluntad para realizar, las tareas encomendadas por los superiores, y por los compañeros de trabajo. Esta cualidad es importante que se practique, porque permite demostrar las habilidades y el interés que tiene cada persona, haciendo que exista la posibilidad de obtener ascensos en los puestos; por lo tanto, esta característica debe ser aplicada en el Departamento Financiero con el objetivo de que las actividades en el lugar de trabajo sean cumplidas a tiempo.

3. Comunicación honesta, “expresar lo que sientes decir lo que piensas y escuchar sin juzgar a los otros, siempre fortalecerá los lazos en una relación, ya sea para construirla al principio o para fortalecerla con el paso de los años”. Dentro del área de labores, debe fluir de manera adecuada la información, para evitar malos entendidos; por esta razón, se debe tomar en consideración las opiniones que hace cada persona que conforma el Departamento Financiero; porque, si la información que se genera por parte del personal es tratada inadecuadamente, se pueden evitar conflictos y malos entendidos

4. Ser amable, “si las personas encuentran en ti una sonrisa, positivismo y palabras amigables, se puede estar seguro que las personas siempre se encontrarán alrededor”. Tanto jefes y colaboradores deben mostrar amabilidad, sencillez, cordialidad a hora de tratar con los suyos, o cuando lo hacen de forma externa, cuando esta característica está ausente, es difícil poder entablar relaciones interpersonales positivas; se recomienda que en el Departamento Financiero se acostumbre a pedir las cosas con amabilidad y respeto, sin importar que la persona a quien se le está haciendo el pedido, conozca cuáles son sus tareas; porque eso demuestra, los valores que tiene el personal.

5. La paciencia, “cultivar la paciencia, la empatía y la aceptación te ayudara a mantener la conexión con los demás y a tolerar los malos momentos que se dan en las relaciones”.es necesario entender que cada cosa en la vida tiene un proceso, y que cada proceso lleva su tiempo, esta situación también aplica en las relaciones laborales; por tal razón, es necesario que se mantenga la calma y tranquilidad para evitar malas circunstancias.
Como es de conocimiento, la problemática de esta investigación habla sobre los conflictos en las relaciones interpersonales del Departamento Financiero; probablemente, haciendo uso de esta

característica se evitará circunstancias como las peleas o encuentros desagradables.

6. La lealtad, “es la disposición y compromiso de dar lo mejor de ti en tus relaciones entre compañeros y también es el coraje de pedir lo que necesitas para que la relaciones en el trabajo funcione bien”. El personal del Departamento Financiero debe tener la confianza y seguridad para manifestar lo que está ocurriendo es algo difícil de conseguir, debido a que los miembros de las instituciones tienen temor, desconfianza, hacia sus directores para expresar lo que está sucediendo.
7. Tener un propósito común, “procura encontrar gente con sueños y aspiraciones, que comparta tus intereses, este es un elemento vital para las relaciones de crecimiento”, toda institución tiene su objetivo en común, el cual encamina hacia una misma dirección a todos los que comparten el mismo espacio de trabajo, y es importante, porque permite que la información fluya de manera eficaz porque cada uno de las personas saben cuál es el propósito establecido, como en el caso del Departamento Financiero, en el cual, sus actividades están relacionadas con el control, ejecución de documentación y recursos de índole contable.
8. Saber divertirse, “hasta en el lugar de trabajo se necesita del factor diversión que ayuda a bajar la guardia, hace gozar la presencia del otro, da la libertad de ser nosotros mismos y logra que todo fluya de manera natural”. Esta característica hace parte de la motivación laboral que es importante para garantizar que el personal se sienta a gusto por pertenecer a su lugar de trabajo. Poner en práctica momentos de relajación, permitirá que el personal del Departamento Financiero sienta bienestar y mejore la convivencia entre compañeros.

2.5 Factores de gran impacto en las relaciones interpersonales

Dublín, Andrew (2008), da a conocer en su libro relaciones humanas, comportamiento humano en el trabajo; siete factores de la personalidad que se asocian a las relaciones interpersonales, entre ellos está:

1. La Actitud neurótica, incluye estar ansioso, ser inseguro, enojarse, sentir avergonzado, ser emotivo y preocuparse
2. La extraversión, incluye ser sociable, afable, asertivo, conversador y activo
3. La afabilidad, incluye ser cortés, flexible, confiado, generoso y cooperador, sabe perdonar, es bondadoso y tolerante
4. La escrupulosidad, incluye trabajar de manera ardua, ser confiable, bien organizado y cabal
5. Vigilancia del propio comportamiento, se refiere al proceso de observar y controlar la manera como nos perciben los demás
6. Toma de riesgo y búsqueda de emociones, se refiere a la tendencia de correr riesgos e ir en pos de sensaciones. Las personas que tienen una alta puntuación de estos rasgos de la personalidad buscan sensaciones que representen experiencias nuevas, intensas y complejas
7. Franqueza, comprende ser creativo y culto, tener curiosidad intelectual, una mente abierta y sensibilidad artística

Cada persona es distinta a otra; y se demuestra diariamente en las reacciones que se crean a partir de las situaciones en las se encuentren; entonces al ser el Departamento Financiero de la Uleam, un lugar de trabajo que cuenta con un numeroso personal, se evidencia la existencia de estos factores de la personalidad, empezando desde los directores y jefes de secciones, analistas, oficinistas y auxiliares de servicios.

Por otra parte, si en una institución cada persona proporciona lo mejor de sus características psicológicas y a su vez se cuenta con excelente condiciones

físicas, seguramente se verán buenos resultados que aporten firmemente al progreso del lugar de trabajo, a partir de la práctica la escucha y el respeto, lo cual significa que la persona que está al mando, está realizando un buen liderazgo, que fortalece el trabajo en grupo y que hace de la participación una ventaja para realizar las cosas de manera eficiente y eficaz.

Ésta es la razón por la que se debe promover el vínculo y la comunicación, porque ésta es la forma para entender a los demás, y a pesar de las diferencias que se tenga, la persona que está a cargo de un área debe hacer de todo, una ventaja para realizar las cosas, siempre debe demostrar seguridad, confianza, orden, disciplina y otros aspectos que deben tener como objetivo realzar la calidad del ambiente en el que se trabaje, aunque los demás trabajadores demuestren otras aptitudes, el líder tiene que guiar a sus colaboradores para que muestren siempre buenas acciones.

2.6 Diferencias individuales en las relaciones interpersonales

Dublín et al. (2008) indica que “las diferencias individuales ejercen un profundo efecto en el rendimiento y la conducta en el trabajo. Dichas diferencias se refieren a las variaciones en la manera como la gente responde a la misma situación de acuerdo a las características personales”.

La gente reacciona de forma distinta, según la personalidad y las circunstancias en la que se encuentre; estas expresiones pueden ser positivas o negativas y en el caso del entorno laboral las aptitudes frente a los demás deben ser expuestas lo mejor posible porque en muchas ocasiones, “la mayoría de la gente deja el empleo o es despedida debido a problemas interpersonales y no a su mayor o menor rendimiento profesional, y el resultado no solo es doloroso para ellos, sino que además se traduce en una pérdida económica para el empresario”, así lo manifestó Wall (como se citó en Martínez, Fabián 2014).

Éste describe una de las consecuencias que trae consigo las malas relaciones interpersonales en el ámbito laboral (...) como es la terminación del contrato de

trabajo a causa de la mala comunicación entre jefes y empleados, y también entre compañeros de trabajo, es una situación que se torna lamentable porque muchas veces el personal si tiene la capacidad , las destrezas, el conocimiento y realiza un trabajo verdaderamente bueno, pero estas acciones se toman para evitar estrés, conflictos y sobre todo para tener un excelente clima organizacional.

Es fundamental que, en el Departamento Financiero de la Uleam, exista interés por parte de las autoridades en fortalecer la unión, el compañerismo, el respeto, la comunicación y sobre todo generar confianza para expresar opiniones, porque si se logra obtener una buena convivencia, es probable que el tiempo dentro del lugar de trabajo sea totalmente positivo, ya sea para una persona o para todos los que conforman y habitan en ese mismo espacio.

2.7 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se hace cada vez más importante a medida que las personas van ganando tiempo, experiencias y responsabilidades dentro de la organización; el propósito de un equipo de trabajo consiste en contribuir y crear un ambiente de colaboración en el que las personas prestan su ayuda mutua para alcanzar las metas y propósitos establecidos.

Pero existe una gran contradicción, porque los directores o administradores elogian las ventajas del trabajo en equipo, pero tienden a realizar las reuniones y a tomar decisiones sin consultar a nadie más, este es un problema muy frecuente en la mayoría de las instituciones; como en el caso de éste estudio, ellos saben la importancia de realizar el trabajo en conjunto, pero muchas veces no lo ponen en práctica. (Dublín et al, 2008, p 61)

2.8 Ventajas e inconvenientes del trabajo en grupo

2.8.1 Ventajas del trabajo en grupo

Costumero, Isabel (2007) manifiesta, es necesario que se realicen trabajos de grupos o equipos, debido a la posibilidad de obtener mejorías en el ambiente de trabajo.

Ventajas

1. Se produce mayor número de ideas y son elaboradas.
2. Fomenta las relaciones interpersonales en la empresa o institución,
3. Existe mayor compromiso a la hora de llevar a cabo las acciones.
4. Desarrolla las habilidades de comunicación de sus miembros.
5. La ayuda mutua entre los miembros constituye a retrasar el cansancio y el esfuerzo continuado.
6. El equipo dispone de mayor información que un individuo.

Los beneficios que trae la realización de los trabajos en equipos, es sin duda fundamental para la institución, porque de esta manera se da la oportunidad a los miembros para que puedan dar a conocer sus comentarios o sugerencias sobre cualquier tipo de situación, además, se establece el encuentro entre las personas, para realizar actividades de forma conjunta, de manera que puedan ser ejecutadas de forma eficiente, todo esto con la importancia de crear conciencia, para que estas actividades mejoren la calidad del trabajo dentro del Departamento Financiero.

2.8.2 Inconvenientes del trabajo en grupo

Costumero et al., (2007) dice, a pesar de que el trabajo en grupo tiene muchas ventajas, en este apartado se detallan los posibles inconveniente que se pueden originar, a partir de la realización de trabajos interpersonales.

Inconvenientes:

1. Tiempo, se tarda más tiempo en tomar decisiones y el trabajo se atrasa.
2. Las responsabilidades individuales quedan diluidas en la del grupo.
3. Se pierde la individualidad por el sometimiento del individuo al grupo.
4. Pueden originarse conflictos por querer imponer las soluciones individuales.
5. Puede generarse mal ambiente porque una persona quiere acaparar todo el proceso.

Al considerar al trabajo en grupo como una limitación; se puede decir que, esta es la razón por la que muchas veces los directivos, no hacen uso de esta labor colectiva, como el caso de éste estudio; a pesar que observan a personas que conforman esta área con múltiples tareas, los compañeros de trabajo les resulta irrelevante esta situación, pero deberían ayudar a ejecutar ciertas tareas, en donde ellos también van hacer uso de las mismas o les resulta beneficioso para ellos, un claro ejemplo la documentación manipulada y su exceso pedido de archivo diario. Estos inconvenientes que surgen por la falta de actividades en grupo, hacen que se cree un ambiente de trabajo desagradable, que desencadenan retrasos, estrés y por ultimo hasta abandono de los puestos de trabajo.

CAPITULO III

CLIMA ORGANIZACIONAL

3.1 Clima

El término clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones, traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos (...) a las esferas sociales que dado como resultado una metáfora de las condiciones psicológicas prevalecen en la región social así lo indica Schneider (como se citó en Chiang et al., 2010).

Cuando se escucha mencionar la palabra clima siempre se piensa en el ambiente en él que se encuentra, precisamente para determinar si el día o la noche esta soleado, nublado, despejado o lluvioso, a este término se le ha dado un nuevo significado por diversos autores que plantean sus definiciones en aspectos sociales y dentro de una organización sin dejar de lado las percepciones de cada persona.

3.2 Tipos de clima

Según los autores Chiang, Martin y Núñez (2010) en el libro relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, plantea la existencia de cuatro tipos de climas entre estos están: el psicológico, agregado, colectivo y organizacional.

3.2.1 Clima psicológico

“El clima psicológico se compone esencialmente de las percepciones que tienen las personas del contexto donde se encuentran; estas no necesitan coincidir con las de otros individuos, debido a que el entorno próximo del individuo puede ser único y las diferencias individuales juegan un papel sustancial para que surjan las percepciones”. James y Sells (como se citó en Chiang et al. 2010 p, 46-47).

Cada persona es diferente a otra, en cuanto a la forma de pensar y sentir; por tal razón, cada uno tiene algo distinto que decir frente a un escenario, a unos les parecerá encontrar cosas positivas, mientras que otros solo se darán

cuenta de los aspectos negativos, esta realidad también es encontrada en las observaciones que se realizaron en el Departamento, porque el personal labora emite su posición acerca de las actividades que realizan y condiciones físicas en las que se encuentra.

3.2.2 Clima agregado

“El clima agregado es el conjunto de percepciones de los individuos que pertenecen a una misma unidad o colectivo social a un cierto nivel jerárquico formal (por ejemplo, la organización, el departamento, y el grupo de trabajo). Conviene observar que el nivel de agregación no tiene que coincidir necesariamente con el nivel descriptivo de las percepciones”. Joyce y Slocum (como se citó en Chiang et al. 2010 p, 47).

El Departamento Financiero de la Uleam, estará conformado por director, secretarías, analistas, auxiliares de servicios y otros; cada uno de estos, se encuentran posesionados en diferentes categorías, lo que ocasiona que los puntos de vistas de cada persona sean diferentes, y que se emitan criterios de acuerdo al espacio de trabajo, carga horaria, relaciones entre compañeros, salarios y beneficios; esto quiere decir, los empleados que están en rangos inferiores no tienen la misma perceptiva de los encargados.

3.2.3 Clima colectivo

“Los climas colectivos surgen del acuerdo entre individuos sobre la base de sus percepciones acerca de los contextos organizacionales; sin embargo, en contraste con el clima agregado, los climas colectivos no necesitan solaparse con las unidades formales. Los climas colectivos están compuestos de individuos para quienes las situaciones tienen un significado común”. Joyce y Slocum (como se citó en Chiang et al. 2010 p, 48).

Entre las jerarquías que existe en el clima organizacional del lugar sometido a estudio, el personal se agrupa de acuerdo a la forma de pensar, haciéndose evidente las diferencias que tienen los individuos, para comentar los aspectos que se hacen presente en su entorno, entre ellos las situaciones más mencionados están las incómodas, que muchas veces no son dadas a conocer, quizás por el temor a las reacciones que el directivo tenga de los comentarios o sugerencias del personal, pero se recomienda que primero se hable con los jefes de secciones para posteriormente con el administrador del departamento.

3.2.4 Clima organizacional

Rousseau, Jean (como se citó en Chiang et al., 2010) define al clima organizacional “como las descripciones individuales del marco social y contextual del cual forma parte la persona”. Este autor la define de una forma general, porque habla de cómo la persona detalla o da a conocer sus pensamientos, a partir del análisis del lugar, porque este causa la primera impresión, y luego por la convivencia que se da en dicho espacio que puede afectar o mejorar la estadía en el tiempo que se realizan las actividades de trabajo.

3.3 Definiciones de clima organizacional

Desde que se inició el interés por estudiar al clima organizacional, a éste se le ha mencionado de diferentes maneras entre ellas están: ambiente, atmosfera y clima organizacional; y a través de las décadas surgieron varios conceptos, que dieron origen a los significados que se encuentran de este término y que la presente investigación toma de referencia a los autores más mencionados en su búsqueda.

Según los autores Forehand y Gilmer (como se citó en Uribe, 2015) definen al clima organizacional como el “conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirlas de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización”

En 1971, se indica que clima organizacional “es un concepto fundamental que refleja los contenidos y la fuerza prevalentes, las normas, las aptitudes, las conductas y los sentimientos de los miembros de un sistema social que pueden ser medidos operacionalmente a través de las percepciones de los miembros

del sistema u otros medios observacionales u objetivos”. Payne (como se citó en Chiang et al. 2010 p, 29).

Elosúa (como se citó en Pino, 2015) define al clima laboral u organizacional como el ambiente de trabajo que perciben los miembros de una organización (...) esta variable se conecta directamente con la satisfacción de los empleados, elemento, que a su vez influye de manera destacada en la productividad. (p.169)

Se cita a estos autores porque cada uno aporta algo distinto y también existen coincidencias en sus conceptos; el primer acierto es que ellos hablan de los puntos de vista que tienen todos los que conforman un entorno laboral, por otra parte, algo que se pudo notar es que pocos autores hablan de las diferencias que el personal realiza no solo de su lugar de trabajo, sino que también suelen hacer comparaciones en base a experiencias en otros lugares de trabajo, o simplemente se dejan llevar por comentarios de allegados.

Las personas muestran interés por mejorar la calidad de vida laboral a través de las opciones que ofrece las instituciones o empresas, empezando por el salario, la calidad del trabajo, reglamentos establecidos, condiciones físicas y características personales de compañeros de trabajo. Todas estas series de cosas son consideradas fundamentales para mantenerse en un trabajo, y contribuye a que sientan agrado o descontento por su puesto de trabajo.

3.4 Importancia del clima organizacional

Goncalvez (como se citó Contreras et al., 2012) expresa que el “clima organizacional es importante porque, reside en que el comportamiento de los miembros de la organización no en el resultado de los factores organizacionales existentes, depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores”.

Es evidente que el comportamiento humano cambia dependiendo del lugar y de las personas en el cual se desenvuelve, pero también es necesario saber que cada persona tiene una forma de ver las cosas; de ahí nace la importancia de juzgar todos los factores que forman parte del ambiente laboral, para realizar cambios que permitan mejorar la productividad y desempeño, debido a los procesos, estructuras y reglas propuestas se crean opiniones acerca del área Financiera de la Uleam.

3.5 Características del clima organizacional

De acuerdo a la forma en la que el individuo percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción. Se hizo conveniente citar a Martínez, María (2003), debido a la calidad del material planteado, en cuanto a las características de clima organizacional:

- Es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- Es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- Tiene una connotación de continuidad no tan permanente como la cultura, y puede cambiar después de la intervención particular.
- Está determinado por las características, conductas, actitudes y expectativas de personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Es fenómeno lógicamente exterior al individuo, que puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- Es fenómeno lógicamente distinto a la tarea y se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- Está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.

- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento, porque actúa sobre las actitudes y expectativas.

Todas estas cualidades, arman lo que es la conceptualización de clima organizacional, pero en forma más detallada, lo que conlleva a tener un mejor entendimiento en cuanto a esta variable de estudio, que considera aspectos muy relevantes desde lo psicológico hasta lo físico, y las perspectivas de cada una de las personas tenga hacia el lugar de trabajo, que son muy importantes para la valoración e implementación de un mejor control y mejoramiento de la calidad del ambiente de labores.

3.6 Factores del clima laboral u organizacional

Según Gan y Trigine (2012), el clima laboral puede dividirse en dos tipos de factores que son: objetivo y subjetivo.

3.6.1 Factores objetivos

Los factores objetivos son “aquellos más tangibles y susceptibles de ser medidos, comparados y por tanto objetivados: condiciones físicas, salarios, beneficios sociales, estructura de funciones, responsabilidades y tareas”. (Gan y Trigine, 2012, p.303)

3.6.2 Factores subjetivos

Los factores subjetivos, “son más intangibles y sujetos a las características individuales, de personalidad, motivación, autonomía, participación, liderazgo percibido y comunicación” (Gan y Trigine, 2012, p.303)

la presente investigación toma en cuenta los factores subjetivos debido a que la primera variable de este estudio son las relaciones interpersonales; y este, tiene que ver con la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones con los compañeros y jefes de trabajo, que muchas veces no son apreciables por

los directores administrativos del departamento, los cuales son los encargados del buen funcionamiento del área; sin embargo, es esencial para que se impulsen las buenas conductas, la confianza y colaboración dentro de un ambiente de trabajo.

Así mismo, en el Departamento Financiero que los factores objetivos pueden ser causas de conflictos, debido a la inconformidad por parte de la Dirección Financiera y sus secciones, al tener escaso recurso para poderse desenvolver con eficiencia; también por los análisis de la situación económica que realiza sus colaboradores llegando al descontento sus salarios.

3.7 Satisfacción laboral

Crites, John en 1969, define a la satisfacción laboral como el “estado afectivo, en el sentido de agrado o incomodidad general, que la persona muestra hacia su trabajo”; así mismo, Smith, Kendall y Hulling plantearon que “la satisfacción es todos los “sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso a circunstancias específicas de la situación laboral”. (Como se citó en Chiang et al. 2010).

Cuando el personal de una empresa o institución siente entusiasmo por estar y por realizar sus actividades en su lugar de trabajo, esta impresión es considerada como positiva; mientras que, si se hace evidente molestias y fastidio para ejecutar las labores claramente ésta, que es negativa la situación percibida, el Departamento Financiero debe determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores, además debe identificar las causas por las que el personal no se siente cómodo al estar en el área de su labores; esto debe ser realizado, con la finalidad de mejorar el clima organizacional.

3.8 Ventajas del clima organizacional

Varela, Raquel (2015), da a conocer las ventajas de tener un excelente clima organizacional, entre estas están:

- El estado anímico, físico y mental de cada trabajador será positivo.
- Un agradable clima laboral y la motivación de los empleados hará crecer la creatividad y las nuevas ideas.
- Facilita la interrelación de los empleados con el entorno y los compañeros.
- La realización de dinámicas de trabajo en grupo será más fácil y, a su vez, la gestión de los equipos será efectiva.

Las áreas administrativas de una institución deben tener en cuenta las ventajas de poseer un excelente clima organizacional; debido a que, estas permiten un equilibrio en la parte física y emocional de las personas que forman parte de un grupo de trabajo, también es importante mencionar que el rol del vínculo y la comunicación entre compañeros y jefes es esencial para conseguir un entorno adecuado.

El Departamento Financiero debe velar por el mejoramiento y control de todos los aspectos que forman parte de ésta, a través del fortalecimiento de la cooperación y ayuda entre compañeros de trabajo, con el fin de que todos los objetivos sean cumplidos; así mismo, tener la posibilidad de dar a conocer las opiniones para realizar mejoras, todo esto con el fin de tener la posibilidad de mejorar el ambiente de trabajo.

3.9 Instrumento y dimensiones para medir el clima organizacional

Los responsables de los departamentos administrativos, deben tener el interés por reconocer las percepciones que tiene el personal acerca de la institución; por tal razón, es necesario que se realice de forma periódica la evaluación del clima organizacional, a través de la implementación del cuestionario; Recomendación que es realizada, a la dirección financiera y a sus secciones, para que tenga la posibilidad de detectar las cosas positivas y negativas que están en funcionamiento.

Por otra parte, para realizar el cuestionario se debe tomar en cuenta las dimensiones que se quieren evaluar, a fin de tener una apreciación más cercana y exacta de la realidad. Brunet, Luc (2011) menciona a Pritchard y Karasick creadores del instrumento de evaluación, el cual está compuesto de “dimensiones independientes, completas, descriptivas y relacionadas con la teoría perceptual del clima organizacional”. (p.42). Este cuestionario cuenta con once (11) dimensiones que se detallan a continuación:

1. Autonomía. – “se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas”. En el caso de los directores, analistas y secretarías del Departamento Financiero, ejercen responsabilidades que permiten mantener el buen funcionamiento institucional; por tal razón, se da la posibilidad para que estos, en casos especiales ejerza la capacidad de llegar a acuerdos para la obtención de buenos resultados.
2. Conflicto y cooperación. – “esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización”. El tema de estudio habla de la importancia de las relaciones en el trabajo; por tanto, hace mención también a los trabajos que se ejecutan en grupos, que ayudan al buen desenvolvimiento de la institución, pero ahí no queda todo, este trabajo va más allá, porque para crear un clima organizacional adecuado es necesario también que se proporcionen los suministros para que se pueda realizar las tareas con eficiencia y eficacia.

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí abastece a cada uno de los Departamentos Administrativos y eso también incluye Financiero; pero, existen periodos en los que no se cuentan con estos recursos, por tal razón, se deben hacer gestiones internas y se hace uso de la colaboración y ayuda momentánea de otros departamentos, lo que significa que las relaciones interpersonales ayudan a crear un excelente clima organizacional.

3. Relaciones sociales. – “se trata aquí del tipo de atmosfera social y amistad que se observa dentro de la organización”. En el Departamento Financiero se perciben distintos tipos de relaciones interpersonales, desde las superficiales hasta las personales y sociales; pero es esencial que se mida las observaciones negativas, porque estas dañan el contexto donde se desenvuelven las actividades, esta dimensión ayuda a que el instrumento permita obtener información, con el objetivo de mejorar cada día el ambiente de trabajo.
4. Estructura. – “esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea”. Así como en todas las áreas administrativas de la universidad, el Departamento Financiero también debe acatar procesos y reglas para el buen funcionamiento institucional, por tal razón, esta dimensión también está considerada para medir el desempeño del clima organizacional.
5. Remuneración. – “este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (salarios y beneficios sociales, etc.)” esta dimensión varía de acuerdo al cargo que tiene cada persona, y esta es calificada de acuerdo a la perspectiva del individuo y a las necesidades que tiene, pero también por las actividades realizadas, y es que, en el Departamento Financiero se percibe en unos pocos la sobrecarga de trabajo, haciendo que esta dimensión sea mal calificada.
6. Rendimiento. – “Aquí se trata de la contingencia rendimiento/ remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante”. Cuando la persona desarrolla sus actividades lo mejor posible, haciendo que se note el esfuerzo y la dedicación puesta en cada trabajo, es motivo de considerar incrementos en la remuneración de este trabajador, por este motivo, el personal del departamento Financiero debe realizar sus actividades con esmero y dedicación.

7. Motivación. –“esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados”. El representante de la Dirección Financiera y los jefes de secciones deben realizar actividades que motiven a su personal para mejorar la satisfacción y calidad del entorno laboral.
8. Estatus. – “este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/ subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias”. El Departamento Financiero considera relevante el estatus, cuando se comunica y se dirige la información a al personal, debido a que debe haber un representante en la toma de decisiones.
9. Flexibilidad e innovación. – “esta dimensión cubre la voluntad de organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas”. En el Departamento Financiero se hace evidente la utilización del seguimiento de procesos, para la toma de decisiones, pero recomendable que los directores renueven sus métodos para realizar las actividades de manera que permita incluir a todo el personal con sus comentarios o sugerencias que den como resultado fortalecer las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.
10. Centralización en la toma de decisiones. – “esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos”. el director departamental está al mando de un grupo de personas, tal es el caso del Departamento Financiero, el cual tiene a su representante y a sus jefes de secciones que debe realizar trabajos conjuntos para hacer funcionar de forma eficaz y eficiente el área de trabajo.

Solicitar la opinión de cada uno significa para el representante, tener claridad para tomar las decisiones y realizar gestiones con los directivos de mayor rango en este caso, se realizan tramites dirigidos al rector de la Universidad, pero con la seguridad que todo el personal departamental esté al tanto de los acuerdos y solicitudes a realizar.

11. Apoyo. – “este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo”. Es decir que, en el Departamento los directores y jefes de secciones, deben velar por mantener la calidad de vida laboral, a través de saber comprender las emociones y sentimientos por las que atraviesa la persona; por ejemplo, cuando los colaboradores atraviesan por un problema de salud, estos deberían ser dócil y dar el apoyo cuando esos lo necesiten, porque este tipo de problemas es llevado del hogar al trabajo.

Este estudio está enfocado en la dimensión de relaciones sociales; sin embargo, es importante mantener el interés por las otras dimensiones, debido a que cualquiera de estas, pueden ocasionar conflictos y romper con el vínculo de amistad y compañerismo entre los miembros. No solamente el departamento Financiero debe realizar encuestas para evaluar su clima organizacional, también se debería aplicar en todos los departamentos administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí para evitar que disminuya la productividad y la calidad de vida laboral en esta institución.

3.10 Dimensiones del clima organizacional según categorías

DIMENSIONES	CATEGORÍAS
Comportamiento organizacional	Motivación Comunicación Relaciones interpersonales en el trabajo
Estructura organizacional	Funcionamiento Condiciones de trabajo Estímulo al desarrollo organizacional
Estilo de dirección	Liderazgo Participación Solución de conflictos Trabajo en equipo.

Obtenido: Del artículo “Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud”; test desarrollado por Alina María Segredo

Las dimensiones sirven para encaminar el cuestionario a la búsqueda de resultados según las categorías comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección, establecidas en el anterior cuadro. La

primera dimensión hace referencia al enfoque psicológico, porque esta mide la conducta de los miembros, expresión de sentimientos, opiniones y sugerencias que forman parte del proceso de dar y recibir información, en este caso, tanto interna como externamente, además también hace mención a los estímulos que se realizan, para impulsar la calidad de vida laboral y la productividad dentro de la institución.

Así mismo, en un departamento institucional, siempre se controla las actividades que se realizan, que, y como se las está llevando a cabo, tomando en consideración la parte física donde se está laburando, con el objetivo de realizar modificación en el caso de ser necesarias; todo esto con el fin de buscar el progreso de la institución.

Por otra parte, como es de conocimiento los directores son los que guían, procesos dentro de las empresas, instituciones y organizaciones, es fundamental que se tenga la presencia de alguien que esté capacitado para dirigir un grupo de personas, también que sepa corregir errores, a partir de la aplicación del vínculo con el personal.

DIAGNÓSTICO Y ESTUDIO DE CAMPO

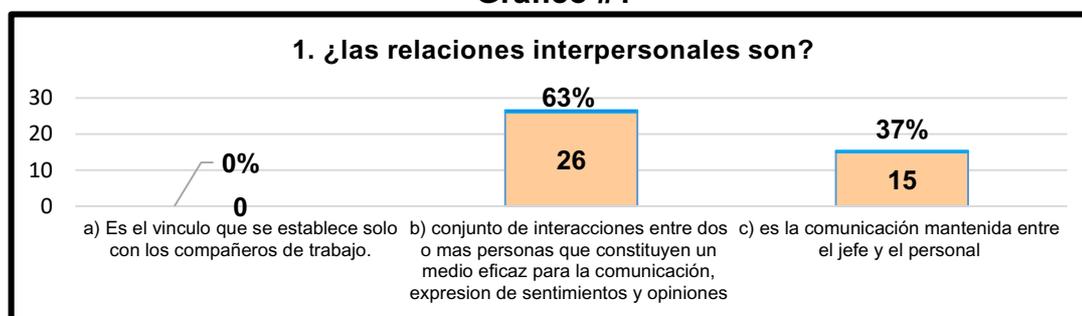
Análisis de las encuestas aplicadas al personal del Departamento Financiero de la Uleam.

Cuadro #1

1. ¿las relaciones interpersonales son?

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
a) Es el vínculo que se establece solo con los compañeros de trabajo.	0	0%
b) conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones	26	63%
c) Es la comunicación mantenida entre el jefe y el personal	15	37%
Total	41	100%

Grafico #1



Fuente: pregunta 1 encuesta al personal del Departamento Financiero Uleam

Elaborado por: Karla Intriago P

A la pregunta ¿las relaciones interpersonales son?: el 63% que representa 26 de los encuestados respondieron que es conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones; un 37% que constituye a 15 de los encuestados, indicaron que es la comunicación mantenida entre el jefe y el personal.

Se evidencia el conocimiento que tienen los colaboradores del área financiera de la Uleam al responder de manera correcta a ésta interrogante; pues está definido por Silveira (2014), que son las interacciones entre dos o más personas y que constituyen en un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones; pero el 37% de encuestados desconocen lo que significa ésta temática. Se puede tener conocimiento, pero si no son llevados a la práctica, se hacen presente conductas y comportamientos inadecuados por parte de los que conforman este departamento.

Cuadro #2

2. ¿Qué tipo de relaciones interpersonales se practican en el área de trabajo?

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
a) Intimas	0	0%
b) Superficiales	29	71%
c) Personales	2	5%
d) Sociales	10	24%
e)Amorosas	0	0%
Total	41	100%

Gráfico #2



Fuente: pregunta 2 encuesta al personal del Departamento Financiero Uleam
Elaborado por: Karla Intriago P

A la siguiente pregunta ¿Qué tipo de relaciones interpersonales se practican en el área de trabajo?: el 71% que representa 29 de los encuestados señalaron que las relaciones superficiales son las que más se practican; un 24% que implica a 10 de los encuestados, marcaron como respuesta a las relaciones sociales; y el 5% de 2 de ellos, mantienen relaciones personales; también, quedo demostrado que en este departamento no se ponen en práctica las relaciones íntimas y amorosas.

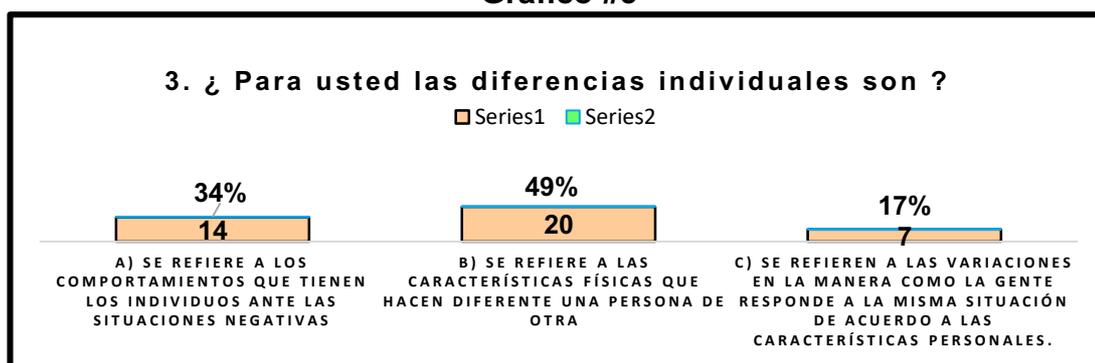
Se evidencia que en este departamento se practica en su gran mayoría las relaciones superficiales que son establecidas, solo por pretensiones, hipocresías de parte de la persona para ser aceptada por los demás; tal como lo indica Herriko, Euskal (s,f), así mismo, se dan relaciones personales, porque existe la preocupación de mejorar el vínculo entre las personas, también se da cuando un grupo determinado tiene algo en común que los identifica, y las relaciones sociales se practican porque demuestra los valores de cada persona dentro y fuera del trabajo; lo que significa, que éstas solo se dan por cortesía y educación; los resultados nos muestran que se debe fortalecer las relaciones en el Departamento Financiero, con el objetivo de mejorar la convivencia y con ello, el ambiente de trabajo en el que se está trabajando.

Cuadro #3

3. ¿las diferencias individuales son?

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
a) Se refiere a los comportamientos que tienen los individuos ante las situaciones negativas	14	34%
b) Se refiere a las características físicas que hacen diferente una persona de otra	20	49%
c) Se refieren a las variaciones en la manera como la gente responde a la misma situación de acuerdo a las características personales.	7	17%
Total	41	100%

Gráfico #3



Fuente: pregunta 3 encuesta al personal del Departamento Financiero Uleam
Elaborado por: Karla Intriago P

Al cuestionamiento ¿Para usted las diferencias individuales son?: El 49% que representa a 20 encuestados, respondieron que las diferencias individuales se refieren a las características físicas que hacen diferente una persona de otra; el 17 % que constituye a 7 personas indicaron que se refiere a las variaciones en la manera como la gente responde a las mismas situaciones de acuerdo a las características personales y el 34% que equivale a 14 de los miembros del personal, señalaron que se refiere a los comportamientos que tienen los individuos ante las situaciones negativas.

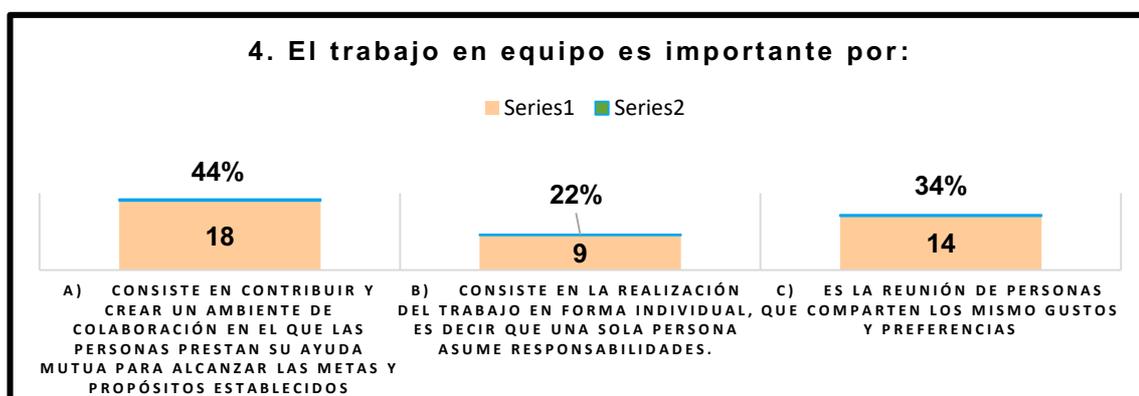
Estos resultados dan a conocer que el personal de este departamento tiene un concepto equivocado de lo que son las diferencias individuales, debido a que la respuesta menos escogida es la correcta a lo que afirma Dublín, Andrew (2008) define a las diferencias individuales como las variaciones en la manera como la gente responde a la misma situación de acuerdo a las características personales; lo que significa, que los miembros de este departamento deben fortalecer conocimientos y además deben aprender a convivir con las diferencias tanto físicas y psicológicas que tienen cada uno, para evitar toda forma de discriminación a compañeros de trabajo.

Cuadro #4

4. El trabajo en equipo es importante por

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
a) Consiste en contribuir y crear un ambiente de colaboración en el que las personas prestan su ayuda mutua para alcanzar las metas y propósitos establecidos	18	44%
b) Consiste en la realización del trabajo en forma individual, es decir que una sola persona asume responsabilidades.	9	22%
c) Es la reunión de personas que comparten los mismo gustos y preferencias	14	34%
Total	41	100%

Gráfico # 4



Fuente: pregunta 4 encuesta al personal del Departamento Financiero Uleam
Elaborado por: Karla Intriago P

A la interrogante ¿El trabajo en equipo es importante por?: el 44% que representa a 18 de los encuestados, señalaron el literal a) consiste en contribuir y crear un ambiente de colaboración en el que las personas prestan su ayuda mutua para alcanzar las metas y propósitos establecidos; el 34% que son 14 de ellos escogieron la opción c) es la reunión de personas que comparten los mismo gustos y preferencias; y el 22% que constituye a 9 personas eligieron la opción b) Consiste en la realización del trabajo en forma individual, es decir que una sola persona asume responsabilidades.

Se evidencia el conocimiento que tiene el personal del área financiera de la Uleam al responder de manera correcta a ésta interrogante; Dublín, Andrew (2008), indica que el equipo de trabajo consiste en contribuir y crear un ambiente de colaboración en el que las personas prestan su ayuda mutua para alcanzar las metas y propósitos establecidos; pero se debe tomar en cuenta al grupo de encuestados que contestó de manera incorrecta, los que deben fortalecer sus conocimientos sobre ésta temática; además los directivos no solo

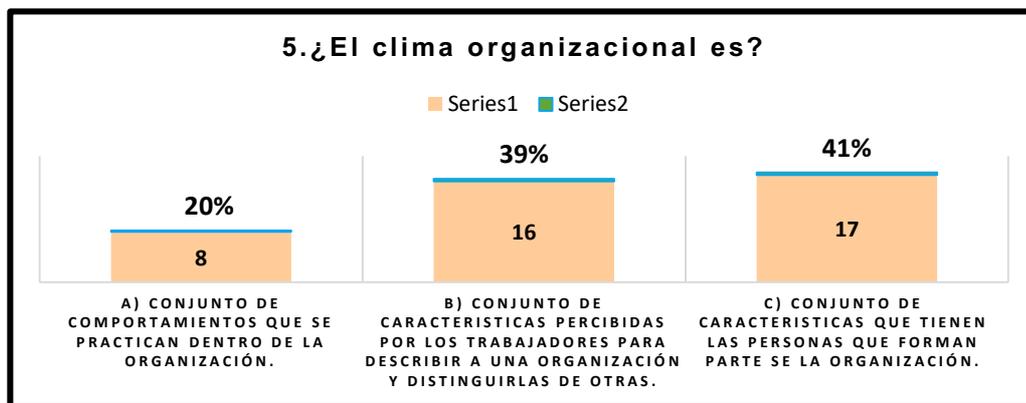
deben velar por los conocimientos que tienen sus colaboradores, sino también deben realizar acciones para que se haga presente el trabajo en equipo, que tiene como fin ejecutar actividades de forma conjunta para obtener resultados en menor tiempo y de mejor calidad.

Cuadro #5

5. ¿El clima organizacional es?

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
a) Conjunto de comportamientos que se practican dentro de la organización.	8	20%
b) Conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirlas de otras.	16	39%
c) Conjunto de características que tienen las personas que forman parte se la organización.	17	41%
Total	41	100%

Gráfico # 5



Fuente: pregunta 5 encuesta al personal del Departamento Financiero Uleam

Elaborado por: Karla Intriago P

A la interrogante ¿El clima organizacional es?: el 41% que representa a 17 de los encuestados, señalaron el literal c) conjunto de características que tienen las personas que forman parte de la organización; el 39% que son 16 de ellos, escogieron la opción b) conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirlas de otras; y el 20% que constituye a 8 personas eligieron la opción a) Conjunto de comportamientos que se practican dentro de la organización.

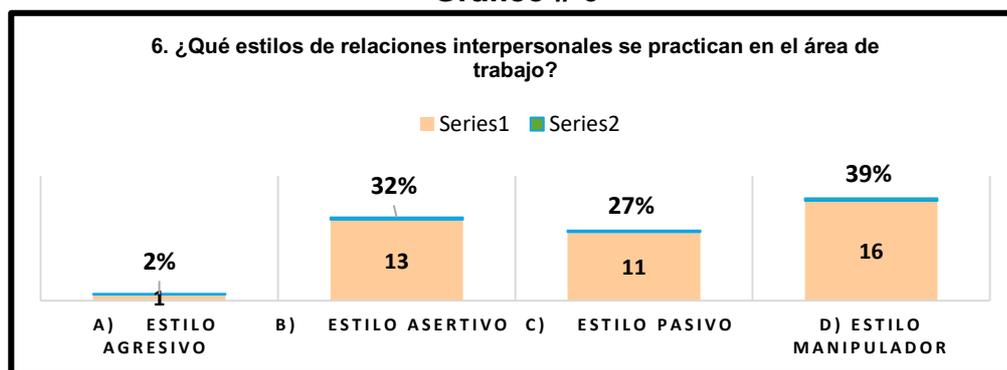
Se demuestra que el personal del Departamento Financiero de la Uleam, tiene conocimientos erróneos acerca del clima organizacional; pues está definido por Forehand y Gilmer como el “conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirlas de otras; por tal razón, es necesario dotar de conocimientos a todos los involucrados; además, es oportuno medir el nivel de clima organizacional en el que se encuentra para posteriormente realizar mejoras a beneficio institucional.

Cuadro #6

6. ¿Qué estilos de relaciones interpersonales se practican en el área de trabajo?

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
a) Estilo agresivo	1	2%
b) Estilo asertivo	13	32%
c) Estilo pasivo	11	27%
d) Estilo manipulador	16	39%
Total	41	100%

Gráfico # 6



Fuente: pregunta 6 encuesta al personal del Departamento Financiero Uleam
Elaborado por: Karla Intriago P

A la siguiente pregunta ¿Qué estilos de relaciones interpersonales se practican en el área de trabajo?: el 39% que representa a 16 de los encuestados, indicaron que el estilo de relación interpersonal que más se practica en el área de trabajo es el manipulador, mientras que 13 personas, es decir un 32% señalaron al estilo asertivo; así mismo, el 27% que constituye a 11 de los encuestados el escogió el pasivo; y el 2% que implica 1 persona marcó el agresivo.

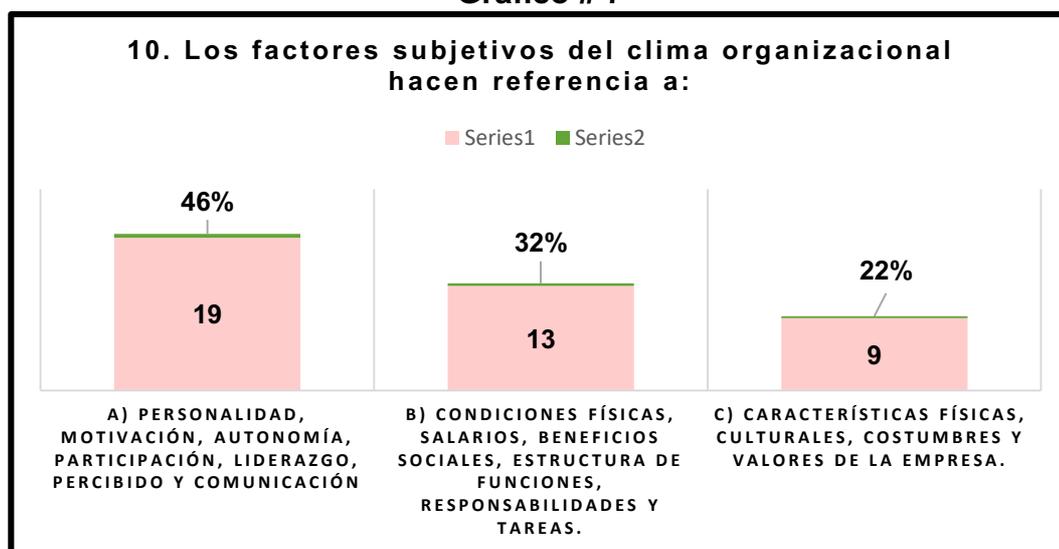
Se debe poner en práctica el respeto y la amabilidad, para fortalecer las relaciones entre jefes y subordinados, esto con la intención de mejorar el ambiente de trabajo, debido a que según los encuestados el estilo más practicado en el área de trabajo es el manipulador, el mismo que es definido por Herriko, Euskal (s,f) como un falso escuchador, puesto que hace como que escucha, pero no para de interrumpir a los demás, dificultando su participación; lo que significa, que se deben tomar medidas para dar apertura a la comunicación abierta y de confianza entre los que conforman esta área.

Cuadro #7

7. Los factores subjetivos del clima organizacional hacen referencia a:

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
a) Personalidad, motivación, autonomía, participación, liderazgo, percibido y comunicación	19	46%
b) Condiciones físicas, salarios, beneficios sociales, estructura de funciones, responsabilidades y tareas.	13	32%
c) Características físicas, culturales, costumbres y valores de la empresa.	9	22%
Total	41	100%

Gráfico # 7



Fuente: pregunta 7 encuesta al personal del Departamento Financiero Uleam
Elaborado por: Karla Intriago P

A la siguiente pregunta, los factores subjetivos del clima organizacional hacen referencia a: el 46% que representa a 19 de los encuestados, indicaron que los factores subjetivos son a) la personalidad, motivación, autonomía, participación, liderazgo percibido y comunicación; el 32% que constituye a 13 personas señalaron la opción b) Condiciones físicas, salarios, beneficios sociales, estructura de funciones, responsabilidades y tareas.; y el 22% que implica a 9 de ellos, marcaron la opción c) características físicas, culturales, costumbres y valores de la empresa.

Se demuestra que el personal del Departamento Financiero tiene conocimiento acerca de los factores subjetivos del clima organizacional; puesto que, Gan y trigine (2012) estableció que este factor, "son más intangibles y sujetos a las características individuales, de personalidad, motivación, autonomía, participación, liderazgo percibido y comunicación". Este factor es el de mayor

importancia; debido a que, hace referencia a los aspectos psicológicos ya sea del jefe o de los colaboradores de este departamento, y mediante este factor se hace evidente las conductas y reacciones que se tiene acerca de las diferentes circunstancias en las que se encuentra el personal, por tal razón; los directivos de esta área deben promover cada elemento que forma el ambiente de trabajo.

Cuadro #8

8. ¿La satisfacción laboral es?

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
a) Sentirse bien con los compañeros de trabajo	22	54%
b) El sentido de agrado o incomodidad general, que la persona muestra hacia su trabajo	13	32%
c) Sentirse bien con el jefe de área	6	15%
Total	41	100%

Gráfico # 8



Fuente: pregunta 8 encuesta al personal del Departamento Financiero Uleam

Elaborado por: Karla Intriago P

A la pregunta, ¿la satisfacción es?: el 54% que representa a 22 de los encuestados, escogió la opción que hace referencia a sentirse bien con los compañeros de trabajo, el 32% que corresponde a 13 de ellos, marco la opción b) sentido de agrado o incomodidad general, que la persona muestra hacia su trabajo; el 15% constituye 6 de los encuestados que dieron como respuesta la opción c) sentirse bien con el jefe de área.

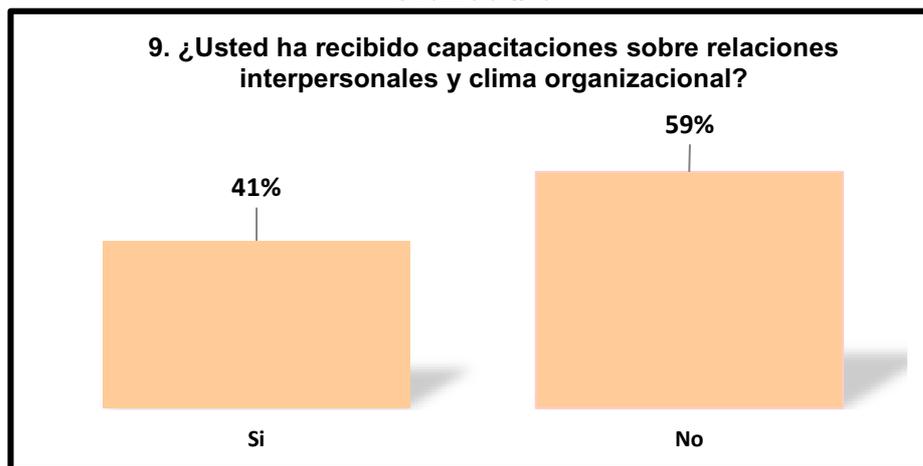
Se demostró que el personal del Departamento Financiero de la Uleam, tienen una visión equivocada acerca del significado de satisfacción laboral; puesto que, Crites, John en 1969, define a la satisfacción laboral como el “estado afectivo, en el sentido de agrado o incomodidad general, que la persona muestra hacia su trabajo”; esto indica que, los directivos deben considerar la realización de un programa de capacitación que dote de conocimientos a los colaboradores acerca de esta temática, debido a que al saber cuál es el punto de vista que tienen cada uno los colaboradores acerca del área donde laboran, permitirá saber cuál es el grado de satisfacción de las personas que tienen a su cargo, esto le servirá, para cambiar aspectos que están funcionando de forma inadecuada, y ayudara a elevar el sentido de pertinencia de todos los funcionarios.

Cuadro #9

9. ¿Usted ha recibido capacitaciones sobre relaciones interpersonales y clima organizacional?

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
Si	17	41%
No	24	59%
Total	41	100%

Grafico # 9



Fuente: pregunta 9 encuesta al personal del Departamento Financiero Uleam
Elaborado por: Karla Intriago P

Al cuestionamiento, ¿Usted ha recibido capacitaciones sobre relaciones interpersonales y clima organizacional?: El 59% que representa a 24 personas del Departamento Financiero, señalaron que no habían recibido capacitación; mientras que el 41%, que constituyen a 17 de los encuestados reconocieron que, si recibieron capacitaciones.

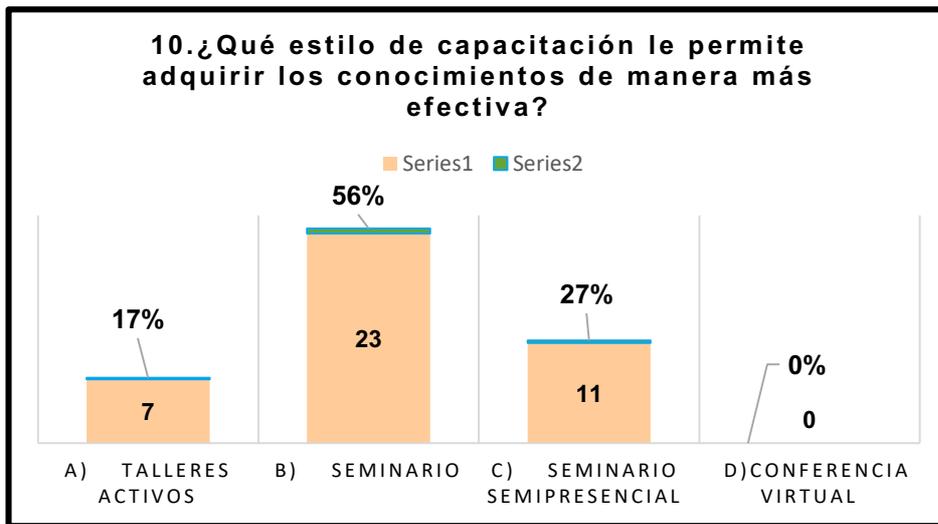
Según los datos obtenidos, un porcentaje considerable del personal del Departamento Financiero asegura no haber recibido capacitaciones acerca de esta temática; por tal razón, es necesario que se ejecuten acciones que tengan como finalidad fortalecer los conocimientos de los involucrados y así mismo mejorar el ambiente en el que se labora.

Cuadro #10

10. ¿Qué estilo de capacitación le permite adquirir los conocimientos de manera más efectiva?

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
a) Talleres activos	7	17%
b) Seminario	23	56%
c) Seminario Semipresenciales	11	27%
d) Conferencia Virtual	0	0%
Total	41	100%

Gráfico # 10



Fuente: pregunta 10 encuesta al personal del Departamento Financiero Uleam
Elaborado por: Karla Intriago P

A la pregunta, ¿Qué estilo de capacitación le permite adquirir los conocimientos de manera más efectiva?: el 56% que representa 23 personas de esta área respondieron que ellos adquieren de mejor forma los conocimientos a través de seminarios; el 27% que constituye a 11 de los encuestados, indicaron que le gusta recibir información a través de seminarios semipresenciales; y el 17% que simboliza a 7 de ellos, eligieron a los talleres activos como el estilo que le permite formarse de manera efectiva.

Según los resultados de las encuestas, queda demostrado que el personal del Departamento Financiero prefiere adquirir conocimientos a través de seminarios; por tanto, los directivos deben tener la iniciativa de formar a sus colaboradores de forma periódica con el objetivo de corregir debilidades e impulsar las fortalezas que ya existen en esta área.

2.3.2 Análisis del test aplicado al personal del Departamento Financiero de la Uleam.

El propósito de la aplicación de este test al personal del Departamento Financiero de la Uleam, tuvo como objetivo medir y clasificar el nivel de clima organizacional existente en ésta área; así mismo, es necesario mencionar que, a pesar del anonimato del test, se hizo evidente el temor por parte de los involucrados al momento de responder a los incisos; por ello, es probable que sus respuestas sean deshonestas, debido a querían saber si los resultados iban a ser entregados a la directora departamental.

Este test que se aplicó, fue elaborado por Alina Segredo Pérez en el año 2017; cuenta con dimensiones y dentro de ellas categorías que califican las relaciones interpersonales y con ello al clima organizacional, este instrumento está conformado por 50 incisos, que dan opción a responder Nunca(N): con calificación de 0, a veces (AV): con calificación de 1 y siempre (S): con calificación de 2 puntos.

El promedio de los puntos obtenidos por cada test en respuesta de los 50 incisos, se valoraron 0 a 100, por lo que para clasificar el clima organizacional se consideró el promedio individual y luego el grupal para establecer el clima organizacional que existe en el Departamento Financiero y se considera la siguiente escala de valores:

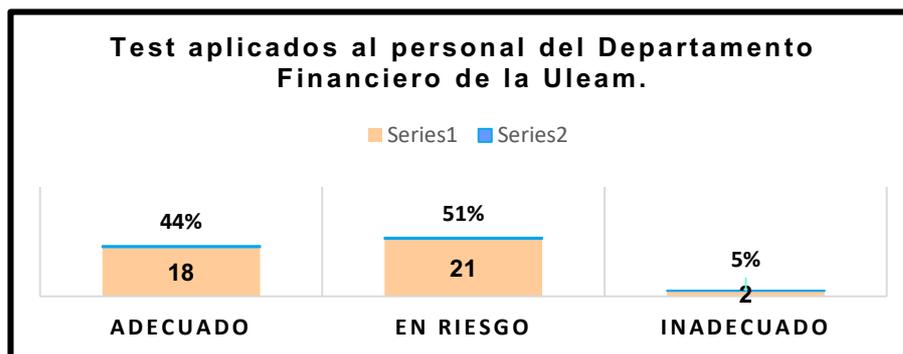
- Clima organizacional adecuado: 60 o mas
- Clima organizacional en riesgo: 40 a 59
- Clima organizacional inadecuado: menos de 40

PERSONAL DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO	SUMATORIA	RESPUESTA
1	20	INADECUADO
2	50	EN RIESGO
3	70	ADECUADO
4	94	ADECUADO
5	96	ADECUADO
6	56	EN RIESGO
7	52	EN RIESGO

8	50	EN RIESGO
9	54	EN RIESGO
10	44	EN RIESGO
11	46	EN RIESGO
12	55	EN RIESGO
13	74	ADECUADO
14	58	EN RIESGO
15	96	ADECUADO
16	86	ADECUADO
17	40	EN RIESGO
18	64	ADECUADO
19	82	ADECUADO
20	98	ADECUADO
21	50	EN RIESGO
22	56	EN RIESGO
23	78	ADECUADO
24	84	ADECUADO
25	93	ADECUADO
26	100	ADECUADO
27	98	ADECUADO
28	40	EN RIESGO
29	58	EN RIESGO
30	39	INADECUADO
31	49	EN RIESGO
32	50	EN RIESGO
33	50	EN RIESGO
34	50	EN RIESGO
35	41	EN RIESGO
36	58	EN RIESGO
37	53	EN RIESGO
38	80	ADECUADO
39	67	ADECUADO
40	94	ADECUADO
41	100	ADECUADO

Resultados generales del test aplicado al personal del Departamento Financiero

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ADECUADO	18	44%
EN RIESGO	21	51%
INADECUADO	2	5%
Total	41	100%



Fuente: Test aplicados al personal del Departamento Financiero Uleam
 Desarrollado por: Alina María Segredo Pérez
 Adaptado por: Karla Intriago P

Análisis test. - Según los resultados del test realizado al personal del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, el 56% que representa a 23 de las personas que son parte de esta área, diagnosticó a su ambiente de trabajo como clima organizacional en riesgo; el 44% que constituye a 18 de ellos determinaron tener un clima organizacional adecuado.

Se pone en evidencia el clima organizacional en riesgo que existe en el Departamento Financiero de la Uleam debido a los resultados obtenidos del test; por tal razón, es necesario que la Directora ejecute acciones conjuntas para cambiar y fortalecer los aspectos que están funcionando de forma inadecuada, tomando como puntos principales los factores que existen dentro del área de trabajo sean estos físicos y psicológicos, es necesario que el personal este abierto al cambio y a obtener nuevos conocimientos, que tienen como objetivo mejorar la perspectiva que tienen los trabajadores acerca de la institución.

Por otra parte, el clima organizacional en riesgo indica que se debe fortalecer las relaciones interpersonales dentro del área de trabajo, entre jefes y subordinados, todo esto con la intención que la comunicación sea fluida, eficiente y eficaz, con el objetivo de evitar conflictos y desacuerdos en el ambiente de trabajo; así mismo, con la ejecución de actividades en equipo, permitirá que se fortalezcan vínculos entre compañeros y se realicen las tareas en menor tiempo posible y de esta manera se pueda cumplir con plazos establecidos para la ejecución de trabajos.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

La entrevista constituida por cuatro (4) preguntas, se dirigió a la Econ. Zaida Hormaza Muñoz, Directora del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con la finalidad de obtener información relevante acerca de las relaciones interpersonales en el clima organizacional. Éste encuentro se realizó en la oficina principal del área Financiera, el 25 de enero del 2018, siendo las 12:10; se inició con un saludo breve y cordial por parte de la entrevistadora a la entrevistada.

La primera pregunta realizada fue: ¿Qué actividades realizan en el Departamento Financiero para integrar a un nuevo compañero al trabajo? Respondió: “Como directora presentarla con el personal que integra el departamento, exponer las actividades que va a desempeñar para cumplir con los objetivos y todo lo que dependa de nuestra estancia”. El proceso de recibir a un nuevo colaborador y compañero de trabajo, debe estar lleno de información y actividades que permitan al nuevo integrante sentirse cómodo, no solo el primer día de trabajo, también días posteriores hasta que la persona se adapte a las responsabilidades y actividades que debe realizar; por tal razón, los jefes de secciones del Departamento Financiero, deben estar pendientes de la comodidad que presenta la persona, ya sea por la adquisición de recursos o por la vinculación que debe surgir entre compañeros.

La segunda pregunta en hacerse, fue: ¿Cuál es la forma de motivación que utiliza el Departamento Financiero en su personal? Respondió: “Trabajar con eficiencia, eficacia y efectividad en cada una de las actividades, pero con calidad humana para con los usuarios, pero considero que muchas veces se trabaja a presión ocasionando malestar en el personal”. Al ser este departamento, un área llena de actividades que deben ser cumplidas con responsabilidad, se les exige a los colaboradores y; debido a esto, se piensa que ellos deben cumplir porque existe un medio de pago que es considerado como estimulación al personal; por tanto, no existe una forma de motivación utilizada para incentivar la mejora de la calidad de vida laboral y está respuesta

coincide con los resultados de las encuestas y los test realizados al personal Financiero.

La tercera pregunta que se planteó: ¿Cómo hace el Departamento Financiero para solucionar los problemas? Respondió: “Revisar cada uno de los pasos a seguir para el proceso y solicitar lo que falta al presupuesto, seguir con los tramites hasta lograr lo que se quiere”. Al analizar esta pregunta se comprobó que no existe un proceso en la toma de decisiones ante los problemas internos suscitados; además, la respuesta a esta pregunta permite evidenciar, que cuando se suscita un conflicto, los acuerdos no incluye la participación de los involucrados; solo se da entre jefes de secciones y la directora.

La cuarta pregunta en hacerse, fue: ¿Cómo se da la comunicación entre compañeros de trabajo en el Departamento Financiero? Respondió: “Se trata en lo posible de realizar diálogos con los jefes de secciones, pero en ocasiones han surgido conflictos por la ejecución de algunas actividades en la parte interna de cada sección, pero aún no puedo evaluar con certeza esta pregunta porque en la actualidad se están haciendo modificaciones en el área, con la finalidad de que todos estén trabajando en el mismo espacio.” Esta es una razón, por la que se debe implementar un programa de capacitación para fortalecer las relaciones interpersonales en el clima organización; debido a que, todos los colaboradores estarán realizando sus actividades y compartiendo horas de trabajo, y sería muy beneficioso que estos sepan la importancia que conlleva el llevarse bien y sentirse bien para generar mayor productividad en el este departamento importante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

DISEÑO DE LA PROPUESTA

Tema

Programa de capacitación sobre relaciones interpersonales en el clima organizacional para el personal que labora en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Introducción

En el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, mediante las encuestas y test aplicadas al personal y la entrevista realizada a la directora, quedó demostrado que el personal en su mayoría tiene conocimiento equivocados sobre lo que es las relaciones interpersonales; por tal razón, se plantea un programa de capacitación para dar una posible solución a los problemas de clima organizacional existentes.

Este programa de capacitación, es esencial para dar a conocer la importancia que tiene las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo, debido a que esta refleja la conducta humana y sus reacciones, dependiendo de las circunstancias y de las personas con quien se desenvuelven en este caso, entre jefes y colaboradores. Además, no solo es el vínculo entre personas, lo que ocasiona muchas veces un clima organizacional inadecuado, también existen factores objetivos o físicos dentro del área de trabajo, que hacen surgir diferentes puntos de vistas distintos, sean estos positivos o negativos hacia la institución.

De ahí nace la importancia de dictar un programa de capacitación, con el objetivo de fortalecer conocimientos en los involucrados; también, con el propósito de mejorar la calidad de vida laboral dentro de este departamento y; por último, para al fortalecer y cambiar todos los aspectos que forman parte de un clima de trabajo que tiene como fin obtener resultados positivos y con ello mayor productividad.

Objetivo general

Diseñar un programa de capacitación sobre relaciones interpersonales para fortalecer el clima organizacional para el personal que labora en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Objetivo específico

- Presentar la idea de la propuesta de capacitación para la aprobación por parte de los directivos del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Especificar las temáticas que van a ser desarrolladas en el programa de capacitación para el personal que labora en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Determinar la metodología de aplicación del programa de capacitación dictado al personal del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Elaborar un modelo de programa de capacitación para el personal del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Metodología del trabajo

El programa de capacitación sobre las relaciones interpersonales en el clima organizacional del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, será dictado mediante seminarios ; que permitirá la exposición del tema y la intervención del personal a través de preguntas; es decir, la metodología utilizada será de tipo formativa, porque tiene como objetivo impartir y reforzar conocimientos del personal de Financiero; así mismo, será participativa porque se espera que todo el personal asista a estos seminarios , y reflexiva porque se obtendrá por parte de los involucrados una perspectiva positiva que permitirá mejorar las relaciones interpersonales entre todos los colaboradores de ésta importante área. Además del uso de la tecnología al

hacer uso de recursos audiovisuales para que los aprendices puedan captar de mejor manera los conocimientos impartidos por los capacitadores.

Este proceso de capacitación, tendrá una duración de treinta (30) horas, dividido en seis (6) horas diarias, por cinco (5) días laborables; debido a la calidad e importancia del tema que permitirá mejorar el clima organizacional dentro del Departamento Financiero. Para la ejecución de los seminarios se hará uso de los siguientes recursos:

- Recursos humanos
 - 1) Capacitador
 - 2) Personal de la dirección financiera y sus secciones
 - 3) Director(a) del Departamento Financiero
 - 4) Ayudante para el manejo de equipos audiovisuales.

- Recursos tecnológicos
 - 1) Proyector
 - 2) Apuntador laser
 - 3) Computador
 - 4) Equipo de audio

- Recursos educativos
 - 1) Carpetas
 - 2) Folletos
 - 3) Lapiceros
 - 4) Hojas bon

- Recursos de infraestructura y mobiliario
 - 1) Espacio físico adecuado para el número de asistentes con su respectiva ventilación
 - 2) Sillas
 - 3) Mesas
 - 4) Servicios higiénicos para hombres y mujeres.

Desarrollo de la propuesta

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN		
Localización:	Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí	
Beneficiarios de la capacitación:	El personal que labora en el Departamento Financiero de la Uleam	
	<ul style="list-style-type: none"> • Director Departamental • Jefe de secciones • Secretarias • Analistas • Oficinistas • Auxiliar de servicios varios • Coordinador • Tesorero • Contadora. 	
DISTRIBUCION DEL SEMINARIO		
Primer Día		
Temas	Subtemas	Horas
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Definición • Tipos Intimas Superficiales Sociales Amorosas <ul style="list-style-type: none"> • Estilos Agresivo Pasivo Manipulador y Asertivo	6
Segundo día		
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Características • Factores 	6
Tercer día		
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencias individuales • Trabajo en equipo 	6
Cuarto día		
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de clima • Tipos de clima Psicológico Agregado Colectivo Organizacional	6
Quinto día		
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de clima organizacional • Características • Factores Objetivos Subjetivos <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción laboral Ventajas del clima organizacional	6
Total		30 horas

Presupuesto de los seminarios

Para la realización del programa de capacitación, se deja bosquejado y detallado un monto aproximado de los gastos que deben realizarse para los seminarios:

PROYECCIÓN DE GASTOS	
Capacitador/a	\$300
Alquiler de Proyector	\$50
Folletos	\$150
Carpetas	\$150
Lapiceros	\$25
Hojas	\$3
Otros pagos	\$50
Total a pagar	\$728

Cronograma

Cronograma de actividades	Primer mes				Segundo mes				Tercer mes
	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Aprobación por parte de los directivos									
Establecer fecha para la realización del seminario									
Realización del folletos de publicidad									
Realización de folletos informativos para el día de la ejecución del seminario									
Imprimir folletos y promover la participación de todo el personal de Financiera.									
Ejecución de los seminarios <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Desarrollo • Participación • Ofrecimiento del break • Desarrollo • Culminación del evento 									

CONCLUSIONES

- Según los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, en las preguntas encaminadas a medir conocimientos, se concluye que el 73% desconoce lo que significa las diferencias individuales; esto es un condicionante clave hacia las relaciones interpersonales debido a que, en muchos de los casos se debe demostrar empatía, tolerancia y respeto a las diferentes opiniones de los demás.

En cuanto a la pregunta referente al clima organizacional, el 61% tiene desconocimiento sobre la definición de esta temática; por lo que sería difícil que se pueda establecer un ambiente adecuado, por cuanto el personal no identifica las condiciones negativas en las que ellos se encuentran.

Con respecto a la pregunta ocho (8) sobre satisfacción laboral, el 69% desconoce lo que realmente significa este término; debido a que, para ello, es estar bien con sus compañeros de trabajo y con su jefe área; cuando en realidad no solamente deben considerarse estos factores, si no también todo aquello que permita mejorar la calidad de vida laboral.

- Se evidencio, que el 71% del personal del Departamento financiero practica el tipo de relación superficial las cuales son establecidas, solo por pretensiones, hipocresías de parte de la persona para ser aceptada por los demás; así mismo, quedo demostrado que el estilo de manipulador con un 39% se hace presente en el accionar diario dentro de esta institución y la persona con este estilo es un falso escuchador, puesto que hacen que escuchan, pero no para de interrumpir a los demás, dificultando su participación; es decir que, esta es la causa por la cual se perciben malas relaciones interpersonales que afectan directamente al clima organizacional.

- Mediante el test aplicado al personal del Departamento Financiero, se permitió diagnosticar la situación actual en la que se encuentra y se determinó que un 56% evaluaron al clima organizacional y sus resultados proporcionaron, “en riesgo”; debido a que, el parámetro para este nivel esta entre 49 a 59 puntos; por tanto, queda establecido la necesidad de modificar aspectos que están funcionando de manera incorrecta y de esta forma se cambie la perspectiva de los funcionarios hacia el clima organizacional adecuado que les permitirá excelentes relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización.
- De acuerdo a la encuesta aplicada y la problemática encontrada, se determinó la importancia de realizar un programa de capacitación porque un 59% del personal no ha recibido formación acerca de esta temática; así mismo, el 100% de ellos, manifestó interés por recibir capacitación y ;por último, un 56% de los encuestados dieron a conocer que su forma más efectiva de adquirir conocimientos es por medio de seminarios, lo que significa que ejecutarlo aportara de manera significativa para la mejora el clima organizacional del Departamento Financiero de la Uleam.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la directora del Departamento Financiero, brindar el apoyo necesario a los colaboradores para que se formen y nutran sus conocimientos acerca de relaciones interpersonales en el clima organizacional, con el objetivo que estos corrijan errores y perciban un ambiente de trabajo lleno de actitudes positivas, comunicación abierta y respetuosa.
- Se aconseja tomar en consideración los aspectos psicológicos del personal y los directivos del Departamento Financiero, debido a que este determina el buen vinculo o conexión a la hora de intercambiar

información y realizar trabajos en equipo de manera eficiente y eficaz; así mismo; es necesario que se muestre buenas conductas en ésta área administrativa, para evitar conflictos y discusiones que generan momentos incómodos.

- Es posible que, a través de la ejecución de trabajos en equipo, apertura de participación, reconocimiento o motivación a colaboradores , puedan elevar el nivel de clima organizacional existente, a un clima adecuado, para cambiar las realidades que provocan un ambiente negativo; por tal razón, se sugiere implementar de forma periódica la medición de clima en este Departamento con el objetivo de tener control acerca de las perspectivas que tienen los trabajadores acerca del contexto en donde se desenvuelven.
- Se presenta a la directora del Departamento Financiero de la Uleam, esta propuesta de solución con el objetivo de fortalecer los conocimientos de los colaboradores, acerca de las temáticas relaciones interpersonales y clima organizacional; además porque es necesario que estos, se lleven a la práctica para mejorar las relaciones entre jefes y subordinados, que es conseguido a través de una buena comunicación, compañerismo, unión, respeto, reconocimientos y buenas condiciones de trabajo; elevando así la productividad de este Departamento y con ello, el buen desempeño de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcover, C, Moriano, J, Osca, A y Topa, G (2012) *Psicología del trabajo*. Madrid. España: Editorial Printed in Spain
- Anda, C (2004) *Introducción a las ciencias sociales* (3 ed) México: Editorial Limusa Noriega
- Bizquera, R (2013) *Educación emocional propuestas para educadores y familias*. España: Editorial Printed in Spain
- Brunet, L (2011) *El clima de trabajo en las organizaciones* Colombia: Editorial Trillas
- Contreras, C, Díaz, B y Hernández, E (2012). *Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en el mundo globalizado*, Bases teóricas Editorial B Cecilio Contreras Armenta.
- Corporación de estudios y publicaciones (Eds.18) (2017) *Código del trabajo última modificación* Quito, Ecuador: Editorial: Corporación de estudios y publicaciones
- Costumero, I (2007) *Relaciones en el entorno del trabajo* Madrid. España: Editorial Paraninfo s.a Printed in Spain
- Chiang, M, Martín, M y Núñez, A (2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción labora*, Madrid, España: Editorial Universidad Pontificia Comillas
- Dublín, A (2008) *Relaciones humanas comportamiento humano en el trabajo* (9 ed). México: Editorial Person Education México

- Gan, F y Trigine, J (2012) *Clima Laboral*, Madrid, España: Editorial Díaz de Santos
- Hernández, R, Hernández, C y Batista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. México D,F: The McGraw- Hill.
- Herriko, E (s.f) *Relaciones Interpersonales, Generalidades*, Universidad del país Vasco, Bilbao, España
- Martínez, F (2014) *Las relaciones interpersonales en las empresas*, Universidad San Buenaventura Cartagena
- Martínez, M (2003) *La gestión empresarial equilibrando objetivos y valores*
Editorial: Díaz de Santos
- Pino, M (2015) *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. Control y optimización de recursos en la actividad diaria (1 ed)*. España: Editorial Printed in Spain
- John, J (2016) *Rasgos de las relaciones interpersonales saludables(1ed)*
Editorial: Printed in España
- Silveira, M (2014) *El arte de las relaciones interpersonales*, Madrid, España.
Editorial Alba
- Toro, F (Eds.) (2010) *Relación entre el clima organizacional y la imagen gerencial*. Medellín, Colombia: Editorial Cincel
- Uribe, J (2015) *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* México DF: Editorial El manual moderno s.a
- Varela, R (2015) *La Importancia del clima laboral (10 ed)*, Editorial: Pearson, México

WEBGRAFÍAS

Buen vivir plan nacional 2013-2017 todo el mundo mejor objetivo 9 garantizar el trabajo digno en todas sus formas diciembre 27,2017 recuperadode:file:///C:/Users/SYSTEC/AppData/Local/Temp/Rar\$Dla0.238/6%20Objetivo%209.pdf

Diccionario etimológico español en línea. (s,f). etimología de términos. Noviembre31, 2017, Chile recuperado de: <http://etimologiasdechile.net>

Lizarzaburu, A. (2014) *Propuesta de un plan piloto de comunicación interna, orientado a fortalecer el clima organizacional en la Comandancia General de la Policía Nacional del Ecuador*. Universidad de las Américas, Quito, Ecuador diciembre 12, 2017 recuperado de: dspace.edla.edu.ec/bitstream/33000/2409/1/UDLA-EC-TCC

Rodríguez, H. (2015) *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social* (tesis de maestría). Universidad de las Fuerzas Armadas Innovación para la excelencia, Sangolqui, Ecuador diciembre 12, 2017 recuperado de: repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf

Segredo, A (vol.43) (2017) *Instrumento para la evaluación del clima organizacional en la salud*, Enero 01,2018, recuperado de www.redalyc.org/articulo.oa?id=21450963006

Sisa, A. (2013) *las relaciones interpersonales y su incidencia el clima organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato* (tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador diciembre 12, 2017 recuperado de: repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/FCHE-PSI-56.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: Fotografías de trabajo



Descripción: Tutorías de tesis con la Dra. Mónica Espinoza
Fuente: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Karla Intriago P



Descripción: Entrevista a la Econ. Zaida Hormaza directora del Departamento Financiero.
Fuente: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Karla Intriago P



Descripción: Aplicación de encuestas y test al personal del Departamento Financiero.
Fuente: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Karla Intriago P



Descripción: Aplicación de encuestas y test al personal del Departamento Financiero.
Fuente: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Elaborado por: Karla Intriago

ANEXO 2:

Modelo del test aplicado

“Las relaciones interpersonales en el clima organizacional, en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2017.”

DATOS INFORMATIVOS:

- **Nombre de la institución:** Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
- **Dirección:** Av. circunvalación- Manta
- **Dirigido a:** personal del Departamento Financiero de la Uleam.

Este test tiene por objetivo, conocer el estado de las relaciones interpersonales y clima organizacional dentro del Departamento Financiero de la Uleam. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

Instrucciones Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: Nunca (N), A veces (AV) o Siempre(S).

INCISOS DEL CUESTIONARIO:

INCISOS	N	AV	S
1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.			
2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.			
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamentos son cordiales.			
4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.			
5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.			
6. Los trabajadores conocen la misión de la institución.			
7. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.			
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.			
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.			
10. El trabajo que realiza le gusta.			
11. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.			

Test desarrollado por: Alina María Segredo Pérez de la Revista *instrumento para el clima organizacional en la salud*, y Adaptado por la autora: Karla Xiomara Intriago Palacios

12. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.			
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.			
14. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.			
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.			
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.			
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.			
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.			
19. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.			
20. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.			
21. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.			
22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.			
23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.			
24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.			
25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.			
26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.			
27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente			
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.			
29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.			
30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.			
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores			
32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué			
33. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.			
34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.			
35. Los trabajadores se sienten satisfechos de lo que han			

aportado a los resultados de la institución.			
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permitan dar solución a los problemas.			
37. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.			
38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.			
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.			
40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.			
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.			
42. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.			
43. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.			
44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.			
45. Los trabajadores manifiestan orgullo al pertenecer a la institución en la que laboran.			
46. En la institución se estila es saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.			
47. Existe satisfacción con el ambiente físico en que se trabaja en la institución.			
48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.			
49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.			
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.			

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3:

Modelo de encuesta aplicado

“Las relaciones interpersonales en el clima organizacional, en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2017.”

DATOS INFORMATIVOS:

- **Nombre de la institución:** Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
- **Dirección de la institución:** Av. circunvalación- Manta

Encuesta dirigida a: el personal del Departamento Financiero de la Uleam.

La encuesta tiene por objetivo, conocer el estado de las relaciones interpersonales y clima organizacional dentro del Departamento Financiero de la Uleam.
Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

Instrucciones: Lea detenidamente y seleccione un literal según su criterio.

1 ¿las relaciones interpersonales son?

- a) Es el vínculo que se establece solo con los compañeros de trabajo
- b) Conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones
- c) Es la comunicación mantenida entre el jefe y el personal

2 ¿Qué tipo de relaciones interpersonales se practican en el área de trabajo?

- a) Íntimas
- b) Superficiales
- c) Personales
- d) Sociales
- e) Amorosas.

3 ¿las diferencias individuales son?

- a) Se refiere a los comportamientos que tienen los individuos ante las situaciones negativas
- b) Se refiere a las características físicas que hacen diferente una persona de otra
- c) Se refieren a las variaciones en la manera como la gente responde a la misma situación de acuerdo a las características personales

4 El trabajo en equipo es importante por:

- a) Consiste en contribuir y crear un ambiente de colaboración en el que las personas prestan su ayuda mutua para alcanzar las metas y propósitos establecidos

- b) Consiste en la realización del trabajo en forma individual, es decir que una sola persona asume responsabilidades.
 - c) Es la reunión de personas que comparten los mismo gustos y preferencias
- 5 ¿Qué estilos de relaciones interpersonales se practican en el área de trabajo?**
- a) Estilo agresivo
 - b) Estilo asertivo
 - c) Estilo pasivo
 - d) Estilo manipulador
- 6 ¿El clima organizacional es?**
- a) Conjunto de comportamientos que se practican dentro de la organización.
 - b) conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirlas de otras
 - c) conjunto de características que tienen las personas que forman parte de la organización
- 7 Los factores subjetivos del clima organizacional hacen referencia a:**
- a) Personalidad, motivación, autonomía, participación, liderazgo, percibido y comunicación
 - b) Condiciones físicas, salarios, beneficios sociales, estructura de funciones, responsabilidades y tareas.
 - c) Características físicas, culturales, costumbres y valores de la empresa.
- 8 ¿La satisfacción laboral es?**
- a) Sentirse bien con los compañeros de trabajo
 - b) El sentido de agrado o incomodidad general, que la persona muestra hacia su trabajo
 - c) Sentirse bien con el jefe de área
- 9 ¿Usted ha recibido capacitaciones sobre relaciones interpersonales y clima organizacional?**
- a) Si
 - b) No
- 10 ¿Qué estilo de capacitación le permite adquirir los conocimientos de manera más efectiva?**
- a) Talleres activos
 - b) seminario
 - c) seminario Semipresencial
 - d) conferencia Virtual

ANEXO 4:

Entrevista

“Las relaciones interpersonales en el clima organizacional, en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2017.”

DATOS INFORMATIVOS:

- **Nombre de la institución:** Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
- **Dirección:** Av. circunvalación- Manta

Entrevista dirigida a la Directora del Departamento Financiero de la Uleam.

- **¿Qué actividades realizan en el Departamento Financiero para integrar a un nuevo compañero al trabajo?**

.....

.....

.....

.....

- **¿Cuál es la forma de motivación que utiliza el Departamento Financiero en su personal?**

.....

.....

.....

.....

- **¿Cómo hace el Departamento Financiero para solucionar los problemas?**

.....

.....

.....

.....

- **¿Cómo se da la comunicación entre compañeros de trabajo en el Departamento Financiero?**

.....

.....

.....

.....