



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI

TEMA:

**Las relaciones interpersonales y el clima laboral, en el área administrativa
de la empresa Pública Aguas de Manta, año 2017**

AUTORA:


Margarita Stefania Anchundia Bravo

**Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.
Carrera de Secretariado Ejecutivo.**

Manta, febrero 2018

TEMA

Las relaciones interpersonales y el clima laboral, en el área administrativa de la empresa Pública Aguas de Manta, año 2017.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página II de 73

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutora 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 80 horas, bajo la modalidad presencial, cuyo tema del proyecto es “Las relaciones interpersonales y el clima laboral, en el àrea administrativa de la Empresa Pública de Aguas de Manta, año 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 Margarita Stefania Anchundia Bravo, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2017-2018, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Manta, 20 de Febrero de 2018

Lo certifico,

Ing. Carmen Lucas Mantuano
DOCENTE-TUTORA

APROBACIÓN DEL TRABAJO.

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: “Las relaciones interpersonales y el clima laboral, en el área administrativa de la Empresa Pública de Aguas de Manta, año 2017”, realizado por la Srta. Margarita Stefania Anchundia Bravo, 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, 20 de Febrero de 2018

Ing. Carmen Lucas Mantuano
DOCENTE-TUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico de manera especial a mis padres, **Eduardo Anchundia y Dolores Bravo**, motores fundamentales de mi vida, quienes me han brindado toda su confianza y apoyo incondicional en toda mi carrera universitaria, por sus consejos y valores que han hecho que sea una persona de bien y, esa fuerza de lucha diaria que me motivan a no decaer y seguir adelante; a mis hermanos, **Cristhian, María, Lucely**, y el más pequeño de la casa **Alan**, quién es mi adoración y razón para seguir preparándome profesionalmente y alcanzar todos mis objetivos; y no podrían faltar mis sobrinos **Yumerli y Damián**.

Stefania Anchundia

RECONOCIMIENTO

A Dios, por darme sabiduría y fuerzas, por estar conmigo en cada paso que doy, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y a la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por haberme abierto las puertas para empezar y culminar mi carrera profesional.

Mis maestros, personas de gran corazón, aquellos que contribuyeron a mi formación en cada etapa de mi carrera universitaria.

A mi tutora de tesis, Ingeniera Carmen Lucas, por su gran apoyo y tiempo compartido en este proceso, para que este trabajo de investigación sea todo un éxito.

Stefania Anchundia

ÍNDICE

TEMA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DEDICATORIA	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
ÍNDICE	VI
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I.....	16
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	16
1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	18
1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICO.....	20
CAPÍTULO II.....	22
RELACIONES INTERPERSONALES	22
2.1. Definición.....	22
2.2. Concepto	23
2.3. Importancia	24
2.4. Tipos de relaciones interpersonales.....	25
2.5. Estilos de relación interpersonal	26
2.6. Factores que intervienen en las relaciones interpersonales	28
La comunicación	30
Elementos de la comunicación	31
Los tipos de comunicación	33
CAPÍTULO III.....	34
CLIMA LABORAL	34
3.1. Definición.....	34
3.2. Concepto	35
3.3. Tipos de clima laboral	36
3.4. Características principales del clima laboral.....	38
3.5. Factores que afectan al clima laboral.....	39

3.6. ¿Cómo conseguir un buen ambiente de trabajo?.....	41
Motivación	43
Principales factores de motivación.	44
La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow	45
Satisfacción laboral	47
Factores que favorecen la satisfacción laboral	48
Factores de insatisfacción	48
DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	49
DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	60
Tema	60
Introducción	60
Objetivo general	61
Objetivos específicos.....	61
Metodología de trabajo	61
Esquema de la capacitación	62
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFIA	65
WEBGRAFÍA	67
ANEXOS.....	68

RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el objetivo de analizar las relaciones interpersonales y el clima laboral, en el área administrativa de la empresa Pública Aguas de Manta.

Fue una investigación de tipo descriptiva, se realizó con una muestra de 38 trabajadores administrativos. Para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta, compuesto por 10 preguntas cerradas con dos alternativas sí y no.

Los datos se analizaron de forma porcentual y a través de la estadística descriptiva, se utilizaron gráficos y la interpretación se realizó haciendo referencia a la información más significativa suministrada por los empleados.

En base a los resultados obtenidos en el levantamiento de la información se propone realizar una capacitación para fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, con programas de motivación, trabajo en equipo, liderazgo y clima laboral, al personal que trabaja en el área administrativa de la Empresa Pública Aguas de Manta.

La conclusión que se generó en cuanto a las variables relaciones interpersonales y clima laboral, es que existen buenas relaciones entre compañeros de trabajo, permitiendo que el ambiente laboral sea agradable y propicio para todos, sin embargo la motivación es la clave principal por la cual se puede tener un rendimiento alto en los mismos, por lo que si llega a existir algún inconveniente en este aspecto, podría llegar afectar en el cumplimiento de las metas y objetivos que les plantea tanto a los trabajadores como a los directivos.

ABSTRACT

The present work was carried out with the objective of analyzing the interpersonal relationships and the work environment, in the administrative area of the Aguas de Manta Public Company.

It was a descriptive investigation, it was carried out with a sample of 38 administrative workers. To collect the information, the survey technique was used, consisting of 10 closed questions with two alternatives, yes and no.

The data were analyzed in a percentage way and through descriptive statistics, graphics were used and the interpretation was made referring to the most significant information provided by the employees.

Based on the results obtained in the collection of information, it is proposed to conduct training to strengthen interpersonal relationships between co-workers, with motivation programs, teamwork, leadership and work environment, to personnel working in the administrative area of the Public Company Aguas de Manta.

The conclusion that was generated in terms of interpersonal relationships variables and work environment, is that there are good relationships between co-workers, allowing the work environment is pleasant and conducive to all, However, motivation is the main key by which You can have a high performance in them, so if there is any problem in this aspect, it could affect the fulfillment of the goals and objectives that it poses to both workers and managers.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las relaciones interpersonales son un elemento muy importante en el cumplimiento de objetivos y metas propuestas por la empresa, permitiendo al personal, desenvolverse de una manera eficaz y eficiente al momento de cumplir con las funciones asignadas en su lugar de trabajo, lo cual es indispensable para el desarrollo y productividad de la empresa.

Sin embargo, los empleados diariamente tienen que lidiar con diferentes personas, esperando reciprocidad, porque tener y mantener buenas relaciones entre compañeros de trabajo o clientes es un proceso difícil pero no imposible.

Es por ello que este trabajo se enfoca en el estudio de las relaciones interpersonales y el clima laboral, en el área administrativa de la empresa Pública Aguas de Manta; se consideran como temas de gran importancia, dado que, cada día toman mayor fuerza dentro de las empresas, debido a que se ha hecho conciencia sobre el valor que tienen estas dos variables.

“En el ámbito laboral surgen muchas discrepancias, celos, roces; unos verbales, en el contexto de una conversación entre compañeros de trabajo; otros corporales, en la comunicación no verbal” López Jerez, (2006).

En referencia a lo manifestado, se puede decir que en el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, porque hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por tanto la interpretación del mensaje puede variar.

Por tal razón la mayoría de los empleados conciben las relaciones con sus compañeros de trabajo como una situación tensa, complicada, generando

aspectos negativos que contribuyen al fracaso de un clima agradable dentro de la empresa, esto se acrecienta con situaciones personales y laborales referidas al espacio físico, influenciadas por factores de empatías, emocionales, y comunicacionales, visto que, todas las personas piensan y actúan diferente, dando lugar a múltiples opiniones, de esta manera, se producen encuentros, coincidencias, así como también diferencias y conflictos.

Las relaciones interpersonales son de gran importancia en las organizaciones, estas se generan de manera personal y positiva, de una u otra forma interactúan, se comunican entre sí, los altos directivos tienen conocimiento que es necesario que exista comunicación de manera eficaz, a diario planifican las actividades, cuentan con reuniones programadas hacia determinados miembros de dicha organización, sobre todo para alcanzar las metas que se han propuesto ya sean a corto o largo plazo , es vital que se promuevan las relaciones interpersonales para que exista una satisfacción de necesidades de los miembros, la sinergia es una fuente para el logro de los objetivos, se refiere cuando las personas tienen habilidades que trabajen eficientemente en equipo, poseen una buena comunicación y sobre todo que se sienten comprometidos, con ellos se logra optimización de recursos, tiempo, efectividad y así se obtiene excelentes resultados. Según Griffin, (2011).

En relación a lo expresado por este autor, las relaciones interpersonales son de gran importancia en cualquier organización y un factor clave es la comunicación, pues depende de este, realizar un excelente o pésimo trabajo.

En el ambiente laboral, es necesario que las personas interactúen con sus compañeros, superiores, clientes, entre otros. De igual manera, este da o recibe información, asimismo da o recibe instrucciones y se coordina con equipos de trabajo para cumplir con sus responsabilidades, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación.

La actividad laboral se basa en la comunicación, por ello es importante comprender el concepto de comunicación como una forma de entablar relaciones con los colaboradores, quienes son parte integral en el proceso de trabajo.

La comunicación es un factor determinante en el éxito de una empresa; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficiencia, desorden y conflictos internos. Al no lograr un equilibrio adecuado en la comunicación y su fluidez a todo nivel en la organización, el clima laboral puede ser poco sano, los empleados pueden estar poco motivados, disminuyendo su desempeño laboral y en consecuencia se puede ver afectado el cumplimiento de los objetivos organizacionales, asimismo el éxito de la empresa.

En síntesis, cuando se comunica de manera efectiva se mejora la productividad de la empresa; el buen entendimiento hace que todo resulte más eficaz.

“Las relaciones interpersonales en el trabajo son valoradas positivamente pero también pueden convertirse en un factor de estrés”, según Fernández (2003)

Tener malas relaciones con los compañeros, superiores o subordinados, además de las presiones y el mal clima de trabajo, conllevan a un incremento de estrés entre los miembros de una empresa u organización.

A diferencia de las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social son factores importantes para amortiguar los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo, además de comunicar la información adecuada en el lugar, momento y con las personas apropiadas.

El clima laboral contribuye a comprender como funcionan las personas dentro de una organización, las relaciones que existen entre sus miembros como es el trato que coexiste entre sus integrantes, el clima laboral ayuda a determinar si es agradable el ambiente en el que llevan a cabo las actividades que se ejecutan. Según Alvarado y Bohórquez, (2014)

En referencia a opinión de este autor sobre el clima laboral, se puede decir que las personas que integran una organización tienen diferentes actitudes, comportamientos y costumbres, las mismas que si no se saben acoplar y adaptar al medio en el que se desenvuelven pueden provocar conflictos entre compañeros de trabajo, los cuales crearían un ambiente laboral inestable.

Cuando existe un clima laboral inestable se produce la insatisfacción laboral, los problemas y por consiguiente, los trabajadores no se muestran conforme en el ambiente en el cual están desempeñando sus actividades.

No obstante, el clima laboral no se mide solo en función de las condiciones físicas del lugar o de las relaciones con los demás, un que no encuentra satisfacción personal en su puesto laboral, no podrá hablar de un clima laboral positivo.

Tener un clima laboral positivo conlleva a múltiples ventajas para las organizaciones, que, además de retener el talento entre sus miembros, va incrementando el compromiso y la productividad de sus trabajadores, logrando ser competitivos.

El presente estudio se fundamenta en un diseño de campo, y se lo realiza mediante la investigación bibliográfica, porque se va a buscar información, con la finalidad de, comparar, conocer, ampliar y profundizar las variables de acuerdo a las diferentes teorías tomadas de los autores, encontradas en

libros, revistas, artículos científicos y todo lo que permita sustentar científicamente este proyecto de investigación.

Por otro lado, la investigación que se utilizará será de tipo descriptivo; por lo que logra caracterizar un objeto de estudio, interpreta lo que es y describe la situación de las cosas en el presente, con el fin de plantear una propuesta.

El método utilizado fue el analítico, porque se procederá a revisar de una manera ordenada cada teoría correspondiente a las variables en estudio.

Teniendo como objetivo general de esta investigación analizar las relaciones interpersonales y el clima laboral, en el área administrativa de la empresa Pública Aguas de Manta, considerando que dentro de este proceso se ampliarán los conocimientos necesarios permitiendo la construcción de ideas que ayudarán a mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Asimismo entre los objetivos específicos están:

- Conceptualizar los términos relaciones interpersonales y clima laboral.
- Investigar los factores que intervienen en las relaciones interpersonales del personal administrativo.
- Resaltar la importancia de las relaciones interpersonales dentro del clima laboral, en el área administrativa de la empresa Pública Aguas de Manta.

También se formularon las siguientes tareas científicas:

- ¿Qué son las relaciones interpersonales y el clima laboral?
- ¿Cuáles son los factores que intervienen en las relaciones interpersonales?

- ¿Cuál es la importancia de las relaciones interpersonales dentro del clima laboral?

Las mismas que fueron respondidas en el marco teórico de esta investigación, como hipótesis se planteó: ¿La capacitación ayudará al personal administrativo a mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral?

El primer mecanismo para mejorar las relaciones interpersonales del personal que labora en el área administrativa de la empresa pública aguas de Manta, al igual que el clima laboral es conocer realmente la situación del personal que labora en la empresa.

En tal sentido, que permitan al personal administrativo mejorar su ambiente laboral, asimismo desempeñar sus funciones considerando metas y objetivos empresariales, para juntos lograr la consecución de las mismas, generando productividad y competitividad, y a la vez sirvan para afrontar problemas dentro y fuera de la empresa.

De esta manera se puede proyectar un comportamiento positivo, tanto para sus usuarios internos como externos, además, el ambiente que se evidenciará será mucho más cómodo y placentero para quienes acudan a visitar el lugar, mostrando así compañerismo y respeto hacia ellos.

La herramienta para medir el clima laboral es a través de encuestas a los empleados, que deben ser de forma anónima, esta permite recoger y analizar los datos de una muestra de casos representativa de una población o universo, así también la técnica de la observación directa que permite mirar y exponer los problemas que van hacer registrados de forma manual tal cual se presenta en la realidad.

Dentro de esta medición se suele contar con la fase de diseño, la comunicación, la propia realización de la encuesta y el análisis e interpretación de resultados.

Cabe resaltar que para lograr este proyecto de investigación se ha procedido analizar las relaciones interpersonales y el clima laboral del área administrativa d la empresa Pública Aguas de Manta, cuyas variables en estudio Clima Organizacional y Productividad Laboral; teniendo en cuenta que dentro de este proceso se fomentaran los conocimientos necesarios que permita construir las ideas y así obtener resultados favorables.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Es importante considerar en toda investigación, el marco referencial que subyacen los estudios con los cuales se intentan aportar el conocimiento de alguna variable en particular en este caso referido a las relaciones interpersonales y el clima laboral, en el área administrativa de la empresa pública aguas de manta, año 2017

Montenegro, (2012). Realizó un estudio sobre la “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe en el año 2012”. Su objetivo general fue mejorar el clima laboral de la Institución, el diseño de la investigación fue cuantitativa, no experimental, el trabajo se basa en el estudio de una investigación correlacional transversal, porque tiene un inicio y un final de tiempo, asimismo busca relacionar las propiedades importantes de personas y grupos que serán analizados.

El trabajo de campo fue ejecutado con una muestra de 192 personas entre empleados y trabajadores de una población aproximada de 363 personas.

El cuestionario fue validado en 10 instituciones que posee similar número de empleados y trabajadores, como su nivel de formación y que el rango de edad que va de 25 a 50 años.

Se pudo comprobar que el ambiente en el cual desarrollan sus actividades cotidianas influyen de manera notable en la ejecución de sus labores diarias por lo cual se debió dotar de nuevos instrumentos; como computadores de nueva tecnología, sitios de trabajo más ergonómicos, los mismos que ayudaron a realizar las actividades de una manera más eficiente.

Al diagnosticar que las relaciones interpersonales si influyen en el clima laboral junto al departamento de talento humano se programó en conjunto con el Ministerio de Relaciones Laborales una capacitación para tratar temas como; motivación, comunicación, empatía, servicio a clientes internos y externos, temario que a futuro ayudó a la ejecución de esta investigación, pero, sobre todo ayudó a mejorar de manera notable el clima laboral en la institución.

Saquina, (2015). Realizó un estudio sobre “Los conflictos de las relaciones interpersonales y su influencia en el comportamiento de los docentes de la Unidad Educativa Quevedo de la Provincia de los Ríos”. El objetivo general fue desarrollar un programa de relaciones personales e institucionales entre docentes, estudiantes y padres de familia en la Unidad Educativa “Quevedo”, para fortalecer las relaciones interpersonales de la Unidad Educativa Quevedo.

Se concluyó que los docentes deben mantener una interrelación entre ellos; de esta manera ser ejemplo para toda la comunidad educativa, asimismo las autoridades de la institución deben estar atentos a todos los procesos sociales en el establecimiento educativo, porque son los que deben propiciar el buen entendimiento entre los docentes y todos quienes conforman la Unidad Educativa Quevedo.

Rengel, (2013). En su investigación de campo sobre la “Elaboración de un plan de comunicación como herramienta de gestión del clima laboral empresarial para PYDACO CÍA. LTDA”, en la ciudad de Quito, teniendo como Objetivo

general mejorar el clima laboral de la empresa a través de la elaboración del plan de comunicación interno.

A partir del proceso de observación se vió la necesidad de utilizar técnicas y herramientas como el censo, realización de FODA y elaboración del diagrama de causa y efecto.

La observación inicial reveló que el clima laboral de PYDACO Cía. Ltda., no es el más agradable y grato.

Una de las conclusiones más importantes fue que la estrategia enfocada en la formación y capacitación profesional fue de gran éxito y acogida para los beneficiarios. Posibilitó la creación de fortalezas individuales a nivel profesional, debido a la confianza en sí mismos y en sus aptitudes fue notable.

1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Constitución de la República del Ecuador en la sección octava, titulado como TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.

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

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado.

La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

De la Ley Orgánica de Servicio Público, en su capítulo 1 de los deberes, derechos y prohibiciones.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- e) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
- f) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- g) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;
- h) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
- i) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;
- j) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;
- k) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la

jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social.

EN EL CÓDIGO DE TRABAJO

En su capítulo VI de los salarios, sueldos, utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales.

Art. 79.- Igualdad de remuneración.- A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

De acuerdo a la constitución y al código de trabajo, es un derecho que tienen todas las personas trabajadoras sin excepción, a gozar de un trabajo digno, con remuneraciones justas, a recibir un trato equitativo sin importar la religión, color de piel, idioma, posición económica, entre otras etnias que caracterizan al ser humano. Asimismo las personas con capacidades diferentes tienen derecho a formar parte de alguna empresa, institución u organización, a ser integrados a un puesto de trabajo que les garantice, salud, higiene y seguridad, que sean respetados y aceptados tal y como son.

En efecto, el éxito de una empresa depende del trato que se les dé a los trabajadores, se les debe ofrecer horas de trabajo razonables, un descanso adecuado y tiempo de ocio, así como vacaciones periódicas pagadas.

1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICO

Relaciones Interpersonales

Las relaciones humanas se iniciaron desde que Dios creó al hombre. Adán, antes de conocer a Eva, se relacionaba con las plantas y los animales. También hablaba con su creador. Cuando este le dio una compañera, él se

sintió muy contento y fue entonces cuando comenzaron las primeras relaciones humanas.

Los antiguos griegos inventaron los jeroglíficos para así poder comunicarse uno con los otros, solo quienes conocían el lenguaje podían saber cuáles eran los significados de los escritos. De esta manera el hombre siempre ha estado relacionado con sus vecinos, amigos, compañeros e inclusive sus enemigos. El hombre por instinto es un ser sociable por excelencia.

Nuestra condición de ser social, nos hace sujetos de las relaciones interpersonales y de la comunicación desde el momento en que nacemos, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas.

Las pautas de relación a decir de los psicólogos se forman a una muy temprana edad en la intimidad de nuestros hogares, siendo nuestro padre y madre el ejemplo que nos provee la guía de cómo se “deben” llevar las relaciones entre hombres y mujeres, método que aprendieron de sus padres y estos a su vez de los suyos y de la misma manera hasta llegar de nuevo a nuestros progenitores.

Lo que resulta increíble es que diariamente, podamos relacionarnos con diferentes personas considerando que, cada cabeza en un mundo.

Sin embargo, no resulta tan complicado, si tomamos en cuenta que la mayor parte de las personas compartimos alguna ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.

Clima laboral

El interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral. Según Fernández y Sánchez (1996).

Al respecto, Rensis Likert (1986), menciona que la reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva.

La preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona posee una personalidad propia, por esa razón percibe de modo diferente en contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento y en las actitudes de cada individuo con las que entran en contacto. Esos diversos aspectos, que se entrelazan en la vida de una persona, pueden hacerle ver la misma situación en positivo o negativo.

Las organizaciones deben lograr un óptimo ambiente laboral para sus trabajadores, para que estos se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas, además la motivación es el impulso que permite esforzarse en alcanzar los objetivos organizacionales que satisfaga las necesidades individuales, es la calidad del ambiente psicológico de una organización.

CAPÍTULO II

RELACIONES INTERPERSONALES

2.1. Definición

Según Bisquerra, (2003) expresa:

Una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas”. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

De acuerdo con Fernández, (2003), señala:

“Trabajar en un ambiente óptimo es sumamente importante para los empleados, porque un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”.

En relación a lo que manifiestan estos 2 autores, se considera que las relaciones interpersonales es uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano y se pueden dar de diferentes formas, circunstancias y características. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

Las relaciones entre compañeros de trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato y cooperación, permitiendo un mejor rendimiento laboral y empresarial, que permita que el individuo se sienta como en casa, de esta manera se puede obtener que el trabajador rinda en su máxima expresión a los objetivos de la organización.

2.2. Concepto

Una relación interpersonal es una asociación de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones como el amor y el gusto artístico, negocios y actividades sociales. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, amigos, matrimonio, amistades, trabajo, clubes, barrios, y las iglesias. Pueden ser reguladas por ley, costumbre o acuerdo mutuo y son la base de los grupos sociales y la sociedad en su conjunto.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si falla la comunicación, la relación interpersonal será complicada.

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales funcionan tanto como un medio para alcanzar ciertos objetivos como un fin en sí mismo. El ser humano es un ser social y necesita estar en contacto con otros de su misma especie.

Por eso, los psicólogos insisten con la educación emocional para facilitar actitudes positivas ante la vida, que permiten el desarrollo de habilidades sociales, estimulan la empatía y favorecen actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones. La intención es promover el bienestar social.

En la actualidad, con el desarrollo de la tecnología, la sociedad tiende a la despersonalización, con relaciones virtuales. En este sentido, las relaciones interpersonales han perdido buena parte del contacto personal y han pasado a estar mediatizadas. Las computadoras conectadas a Internet y los teléfonos móviles, por ejemplo, han reemplazado a la comunicación interpersonal presencial o cara a cara.

2.3. Importancia

Las relaciones interpersonales ayudan a que las personas confíen y crean en sí mismos teniendo un autoestima elevado y seguro, esto permite que el ser humano se relacione y conviva con los demás intercambiando experiencias y conocimientos adquiridos con el fin de llegar a comprenderse y estar de acuerdo. Es por ello que la comunicación cumple un papel fundamental en las relaciones interpersonales mediante este medio las persona pueden expresar y

comunicar sus necesidades y requerimientos como también aportar y dar solución a problemas suscitados dentro del lugar en el que se desempeña de manera que se pueda comprender al mundo en que nos rodea y conocer a las personas con quienes nos mantenemos relacionados. Lovato y Matheu (2015).

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas, desde que nacemos hasta el fin de nuestros días, nos relacionamos con diferentes personas, necesitamos hacer nuevos amigos y mantener las amistades, compartir nuestras experiencias con los demás y empatizar con las que viven a nuestro lado. Muchas veces sentirse solo y aislado ocasiona un sufrimiento psicológico muy difícil de manejar para cualquier persona.

Las buenas relaciones interpersonales además de ser gratas para el ser humano causan un impacto importante tanto en la vida personal como profesional aportando a mejorar la productividad y creatividad en las cosas que se desarrollan con un enfoque positivo, encaminado al éxito.

2.4. Tipos de relaciones interpersonales

Zupiría (2015), clasifica 4 tipos de relaciones que son:

1. Relaciones íntimas/superficiales.

Hay que destacar que en este tipo de relaciones, una persona tiene una necesidad afectiva o una necesidad básica, y busca satisfacerla. Pero para lograr la satisfacción en este tipo de relaciones, se requiere que el vínculo con la otra persona sea totalmente recíproco. Debemos tener en cuenta que, si hablamos de la parte superficial, no busca satisfacer las necesidades de la otra persona. Por ejemplo, la que se establece entre un paciente y su médico, donde el paciente siente que tiene una relación íntima con su médico mientras que para el médico se trata de razones profesionales.

2. Relaciones personales/sociales.

Este tipo de relaciones se caracterizan porque, el valor de la identidad personal está devaluado, cuando es comparado con los modelos que diariamente nos impone la sociedad. Cuando nos referimos a lo personal, esto cambia ya que la otra persona adquiere un valor tan alto para nosotros que se convierte en única e irrepetible.

3. Relaciones amorosas.

Stenberg (1986) habla de la relación amorosa y plantea que está compuesta por tres elementos:

1. Pasión
2. Compromiso
3. Intimidad

En base a esos componentes y a la combinación de los mismos, plantea distintos tipos de relación:

- **Amistad:** Relación en la que predomina la intimidad.
- **Relación pasional:** Predomina la pasión
- **Relación formal:** Predominan los aspectos formales de la relación.
- **Relación romántica:** Predomina la pasión y la intimidad
- **Apego:** Predomina la intimidad y el compromiso.
- **Relación fatua:** Predominan la pasión y el compromiso
- **Amor pleno:** relación en las que se conjuntan de forma equilibrada el compromiso, la intimidad y la pasión.

2.5. Estilos de relación interpersonal

Que son aquellos que clasifican las tendencias que presentan las personas en el manejo de las interacciones hacia los demás, de los siguientes prototipos, algunos suelen ser más saludables que otros. Zuripía (2015),

A continuación se detallan los siguientes estilos de relaciones interpersonales.

1. **Estilo agresivo:** Estas son las personas que continuamente encuentran conflictos con las personas del alrededor, construyen relaciones basadas en agresiones, acusaciones y amenazas.
2. **Estilo manipulador:** Este estilo se basa en la utilización de los procesos cognitivos y lógicos de la persona que se relaciona con su entorno, pues trata de hipnotizar a los que le rodean para que al final se realicen las actividades y gustos de la persona manipuladora.
3. **Estilo pasivo:** Son personas que dejan que la mayoría de los que le rodean deciden sobre él, no tiene capacidad para defender opiniones y pensamientos propios, es a quien donde los demás estilos toman ventaja sobre este.
4. **Estilo asertivo:** Es la persona que defiende sus derechos e intereses, no llega a utilizar la agresión, violencia o insultos como el agresivo, esta persona es la más capacitada para negociar un acuerdo dentro de una problemática de grupo.

Para esta clasificación se han tomado en cuenta los siguientes aspectos: Defender los intereses propios de la persona, demostrar los sentimientos de forma clara, respetar el derecho ajeno, aceptar los sentimientos y pensamientos de los demás, manifestar las discrepancias y de qué manera se hace, si no entiende pedir explicaciones y por último saber decir que no.

Los estilos son muy importantes y más el poder identificar con que estilos de personas se relaciona. En un lado están los que saben mostrar disconformidad y saben decir que no. son el estilo agresivo y asertivo.

La diferencia consiste en que antes de decir que no, el asertivo explica su opinión, oye la opinión de los otros, pide aclaraciones y discute. Toma en cuenta la opinión y sentimientos de los demás y los respeta.

El agresivo no explica bien su opinión, no toma en cuenta la opinión de los demás y a menudo ni oye, amenaza, asusta, acusa, apremia y agrede. No toma en cuenta ni respeta las ideas y sentimientos de los demás. A menudo toma decisiones sin consultar. Tanto unos con otros manifiestan con claridad sus preferencias.

El pasivo aparentemente acepta la opinión de los demás. En la comunicación tiende a devaluarse, y utiliza a menudo expresiones de sumisión y autculpabilización. A pesar de no estar de acuerdo, muestra conformidad con tal de no enfrentarse. Acumula hostilidad y rencor que lo descarga de forma desproporcionada en lugares y momentos inadecuados.

La característica del manipulador es la ambigüedad, no sabe decir que no y muestra su disconformidad por conseguir lo que se propone, disfraza los auténticos sentimientos y pensamientos, se contradice sin parar, habla mucho y a menudo confunde a los demás y los lleva por donde quiere.

El más adecuado es el estilo asertivo, es capaz de enfrentarse con éxito a cualquier estilo de relación, llevarla a cabo y continuar su vida, esta persona asertiva es auténtica pues manifiesta lo que piensa y lo que siente asimismo respeta ideas y sentimientos de los demás.

2.6. Factores que intervienen en las relaciones interpersonales

Para poder mejorar la manera de establecer tus amistades, tus relaciones sociales de cualquier tipo, contactos con amigos, conocer personas o simplemente relacionarse con cualquiera y conocer gente, es necesario que tengas presente estos factores que intervienen en las relaciones interpersonales: Valle, H (2013).

- 1. Respeto.-** Aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. usted depende de los demás por lo que es importante respetar y hacerse respetar.

2. **Comprensión.-** Aceptar a los demás personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. la comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.
3. **Cooperación.-** Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios.
4. **Comunicación.-** Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.
5. **Cortesía.-** Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. la cortesía cuesta poco y vale mucho.

Todo esto se resume en una adecuada actitud hacia las relaciones interpersonales ósea la disposición de ánimo que tenemos frente a las cosas, personas y situaciones que nos rodean.

Recordemos que solo hay tres actitudes fundamentales en comunicación como respuesta a los demás. Pineda, M (2016)

1. **Aceptación.-** Significa respeto y aceptación de la pitra personas como ser humano distinto y único.
2. **Rechazo.-** Al rechazar a otro ser humano puedo afectar su autoestima y herirlo por lo que se pierde la relación positiva.
3. **Descalificación.-** Es la actitud más dañina, le estamos diciendo a la otra persona que no nos importa, que no nos interesa ni sabemos que existe. la persona descalificada se disminuye, se encierra en sí misma y sufre daños serios perdiéndose con ello la comunicación.

La comunicación

Moreno y Torres, (2012). Comunicación es una palabra culta derivada de comunicación, que quiere decir compartir, hacer partícipe a otro de lo que uno sabe. Todos tenemos, de una forma u otra, la necesidad de describir, manifestar o hacer saber a alguien alguna cosa; esto sin comunicación sería imposible.

Es difícil definir que entendemos por comunicación dada la variedad de áreas de conocimiento que se interesan por este tema. Por ello, encontramos múltiples definiciones de comunicación que ponen su acento en diferentes características de la misma.

Theodoson y Theodorson, (1969), definen:

La comunicación como la transmisión de información, ideas, actitudes, o emociones de una persona o un grupo a otro (u otros) primeramente a través de símbolos.

Rogers, Millar y Bavelas, (1985), se refieren a la comunicación como:

Fuente de identidad, y afirman que la comunicación es el “proceso por el cual los miembros del sistema se definen a sí mismos en relación al otro y simultáneamente crean la naturaleza continua de sus relaciones”

Hodgetts y Altman (1985) definen:

La comunicación como “el proceso de transmitir significados que van del emisor al receptor”

En definitiva, podríamos definir la comunicación como un proceso en el que se intercambian información mediante gestos, símbolos o mímicas.

Estamos equivocados al pensar, que la comunicación se inicia desde que se aprende a hablar, una comunicación se mira desde antes de nacer, cuando un bebe responde con movimientos dentro del vientre materno como respuestas a

las voces de sus padres; pero en la vida lo que se pretende es desarrollar para bien, esa capacidad.

Para desarrollar positivamente nuestras relaciones interpersonales y comunicaciones es necesario conocer y respetarnos a nosotros mismos, porque de esa manera podremos comunicarnos con respeto hacia los demás, podremos saber decir las cosas sin lastimas y dañar a alguien.

Una comunicación, no solo se refiere a entablar una conversación con una o varias personas, es decir no solo se da, de manera verbal sino que también se puede dar de manera no verbal.

- 1. Comunicación verbal.-** Es la manera común de expresar. Se refiere a lo que se dice ya sea de manera oral o escrita. A través del lenguaje expresamos nuestros pensamientos y sentimientos a los demás.
- 2. Comunicación no verbal.-** Son llamadas caricias psicológicas como por ejemplo; una sonrisa, una mirada de ánimo, de comprensión, los movimientos de cuerpo, un gesto, contacto físico (abrazos y palmadas en la espalda).

Elementos de la comunicación

Martínez (2012), expresa que la comunicación constituye un proceso, es decir, una estructura cuyos elementos se interrelacionan en forma dinámica y mutuamente influyente. En el proceso de comunicación no podemos identificar un principio o fin estable y constante a través del tiempo, por lo cual el modelo desarrollado corresponde al proceso de comunicación detenido arbitrariamente en un momento dado del tiempo.

En el proceso de comunicación podemos distinguir los siguientes componentes:

1. **La Fuente** o idea de origen es el proceso por el cual una formula una idea de comunicar a la otra parte. Este proceso puede verse influida por estímulos externos, tales como libros o la radio, o puede ocurrir internamente pensando en un tema en particular. La idea de origen es la base para la comunicación.

2. **El hablante o emisor:** Es la persona que inicia la comunicación. El emisor debe ser perspicaz para elaborar el mensaje que quiere transmitir, por lo tanto debe poseer algunas cualidades como:
 - Respetar la opinión de todas las personas que intervienen en el dialogo.
 - Demostrar seguridad.
 - Despertar el interés del oyente.
 - Argumentar convincentemente.

3. **Receptor:** Corresponde a la persona o grupo de personas ubicadas en el otro extremo del canal y que constituyen el objetivo de la comunicación. Si no existe un receptor que responda al estímulo producido por la fuente, la comunicación no ha ocurrido, es decir, no hay, lo que generalmente se presenta cuando el oyente no presta atención.

4. **La codificación:** El remitente codifica la información que desea transmitir traduciéndola a una serie de símbolos o gestos. Esta operación es necesaria sólo se puede enviar de una persona a otra por medio de representaciones simbólicas, que deben tener el mismo sentido tanto para el receptos como para el emisor.

5. **El mensaje:** Es la forma material con que el emisor codifica la información, es el conjunto de datos, cláusulas y demás elementos que están en el pensamiento humano y que se transfieren mediante la concepción de ideas, argumentos y formas.

6. **El canal:** Es el modo de transmisión para que la comunicación resulte efectiva y eficiente, debe ser apropiado para el mensaje. Al elegir el canal hay que tener en cuenta el receptor.
7. **El tiempo:** Momento oportuno en el que se realiza la comunicación. El tiempo son las circunstancias ambientales y temporales que rodean al emisor en un momento dado. Siempre es bueno modernizarse y estar acorde con la época en que se está transmitiendo el mensaje.
8. **El espacio:** Lugar geográfico específico donde se realiza la comunicación.

Al comunicarnos, tratamos de alcanzar objetivos relacionados con nuestra intención básica de influir en nuestro medio ambiente y en nosotros mismos; sin embargo, la comunicación puede ser invariablemente reducida al cumplimiento de un conjunto de conductas, a la transmisión o recepción de mensajes.

Hay que recordar que no todos los seres humanos pensamos de igual manera y sobre todo, no tenemos las mismas características. Debemos crear un proceso de empatía y el canal propicio para el logro de la comunicación.

Los tipos de comunicación

Díez (2006), afirma que en una organización existen cuatro tipos de comunicación: descendente, ascendente, horizontal o lateral, y transversal.

1. **Comunicación descendente.-** Proviene de la alta dirección de la institución. su propósito es dar a conocer y establecer su política, objetivos, valores, normativas, asignación de tareas, etc.
2. **Comunicación ascendente.-** Surge de la base, del personal de la organización, es decir de los administrativos, auxiliares, docentes

hacia el director o a quienes ocupan cargos jerárquicos sobre informes de una actividad o proyecto, situaciones conflictivas, entre otras.

3. Comunicación horizontal o lateral.- Se centra en facilitar la comunicación bidireccional entre grupos de trabajo, departamentos, personal de línea y de staff para facilitar el funcionamiento de la organización y fomentar la eficiencia en el proceso de gestión.

4. Comunicación transversal.- Abarca todos los niveles jerárquicos con el propósito de emplear un lenguaje común y busca conseguir una gestión participativa y democrática.

A veces surgen situaciones en que un individuo impresiona a otro hasta convertirse en una amistad o que ocurra algo que no les guste y se decepcionen el uno del otro; como consecuencia de esto la relación se debilita. Entonces el mayor esfuerzo consistirá en ver los aspectos positivos de aquel o aquella persona para fortalecer y mejorar la relación. Por consiguiente, mantener y conservar una buena relación con los colegas de trabajo significa aceptar las debilidades y fortalezas, los defectos y las virtudes, saber convivir aceptando las diferencias.

Una comunicación exitosa no solo requiere sentido común, también control de los sentimientos, interpretaciones y conductas de uno mismo. Para que el individuo mantenga una comunicación exitosa con los demás miembros de su entorno, debe saber gestionar sus emociones.

CAPÍTULO III

CLIMA LABORAL

3.1. Definición

Hodgetts y Altman, (1985), definen:

Al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibida por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”

Rodríguez, (2001), define al clima laboral como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Alves, (2000), afirma que una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento.

El clima laboral es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad.

3.2. Concepto

Gadow, (2010), explica que el clima es la percepción individual acerca del entorno laboral, una forma personal de interpretar la realidad según sus valores y creencias propias. Pero la suma de actitudes, sentimientos y comportamientos termina caracterizando la vida en una organización. Dentro de la organización también existe una realidad objetiva conformada por los elementos estructurales, sus políticas, tecnología, etcétera, los cuales pueden ser percibidos de diferentes maneras debido a las expectativas y particularidades de cada individuo.

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos y las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse con la empresa.

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, preparan el terreno adecuado para que se desarrolle.

3.3. Tipos de clima laboral

Es importante conocer los distintos tipos de climas que existen y ver cual se apega más a nuestra organización y si este no está dando buenos resultados, cambiarlo por uno que cree un buen ambiente laboral que ayude a la eficiencia y eficacia de sus empleados.

Brunet, (1987) expresa:

En su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones, los cuales son:

- 1. Clima Autoritarismo explotador.-** En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.
- 2. Clima Autoritarismo paternalista.-** Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos

son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

- 3. Clima Consultivo.-** La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

- 4. Clima Participación en grupo.-** La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados.

En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

Existen dos tipos de clima que son los más idóneos para las organizaciones que son el clima consultivo y clima participación en grupo. Ambos involucran al

personal con la organización y les brindan un ambiente y confianza a sus trabajadores lo que hace que estos se sientan cómodos e identificados con la organización.

3.4. Características principales del clima laboral

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima laboral. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- 1. Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y no estructurado.
- 2. Responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- 3. Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

4. **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
5. **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones interpersonales entre jefes y subordinados.
6. **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
7. **Estándares:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
8. **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

3.5. Factores que afectan al clima laboral

Según Opere (2009), Un clima laboral negativo puede dilapidar el desarrollo de la empresa. Cuando los empleados no están satisfechos en el entorno de trabajo, su rendimiento desciende y los conflictos aumentan.

Los estudios de este tema sostienen que el clima en las organizaciones está configurado por la interacción y mezcla de los siguientes elementos:

- 1. El sujeto:** Las características de cada trabajador (su actitud, personalidad, valores, expectativas, motivaciones, estado anímico, o su vida familiar) influirán tanto en el clima laboral como en su propia percepción del mismo. Como señalan Cristian Camilo Herazo, Michelle Ospina y Sandra Ramírez en Factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad “un empleado no opera al vacío, trae consigo una cantidad de ideas preconcebidas que reaccionan al contacto con la forma de liderar, con la estructura organizacional y el ambiente laboral”.
- 2. Los equipos:** Las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de la organización son también factores que afectan al clima laboral, determinados por la organización y estructura, procesos comunicativos, distribución de los roles, cohesión de los equipos... Si la empresa consigue crear vínculos positivos conseguirá mejorar el ambiente organizacional y, viceversa.
- 3. La estructura:** La forma en la que se organiza la compañía a nivel puestos, políticas y procedimientos de trabajo también interviene en la conformación del clima laboral. El objetivo es conseguir que las relaciones entre los grupos e individuos fluyan de forma natural, de modo que si conseguimos adaptar la estructura a las necesidades de la compañía, estaremos ayudando a mejorar el clima laboral de la misma.
- 4. Políticas de personal:** Este elemento se refiere a las acciones concretas que lleva a cabo la compañía para impulsar un clima laboral positivo, como el reconocimiento, los incentivos, la capacitación, programas sociales, política de promoción interna, medidas de bienestar...

5. **El liderazgo:** El papel de los líderes y el tipo de relación que consigan crear con sus equipos es clave en la construcción de climas laborales sanos. Por ello, las empresas deben apostar por un estilo de liderazgo transformacional que se adapte tanto a las circunstancias de la compañía como a las necesidades de cada trabajador.
6. **La cultura:** El conjunto de normas intangibles de una organización también influye directamente en el clima laboral y el que este sea positivo dependerá, no de la cultura en sí, sino de que sea compartida por la plantilla.
7. **Los factores físicos:** Las instalaciones, los recursos materiales, la iluminación o la existencia de zonas comunes son aspectos del entorno físico de la empresa que también intervienen en la conformación del clima laboral.
8. **Los factores externos:** También el entorno tiene influencia en el clima organizacional. Los clientes, proveedores, administraciones públicas, competencia o la propia sociedad influyen en las empresas. Por ejemplo, la alianza con una gran compañía puede insuflar motivación a la plantilla y mejorar el ambiente de trabajo.

3.6. ¿Cómo conseguir un buen ambiente de trabajo?

Santana (2014), expresa que el clima laboral es construido por toda la organización, empezando por los directivos y los encargados de recursos humanos, cada colaborador también debe hacer su mejor esfuerzo para sentirse cómodo en su trabajo y mejorar el ambiente laboral día a día.

1. **Adopta una postura autocrítica.** Ante todo, ten en cuenta en qué medida tus actitudes y comportamientos constituyen un obstáculo o facilitan las relaciones laborales.

2. **Esmérate por establecer buenos vínculos.** Si te sientes cómodo y confiado en el trabajo, podrás mostrarte abierto y predispuesto a generar lazos afables con tus compañeros y superiores.
3. **Evita la competencia.** Si bien es importante que desees superarte y tengas ambiciones profesionales, no midas tu éxito personal en relación al fracaso del otro. Generarás resquemores con tus colegas.
4. **Reconoce los méritos ajenos.** Si alguno de tus colegas merece un reconocimiento por su desempeño, díselo abiertamente. Así como a ti te gustaría recibir un elogio, empieza por elogiar a quien lo amerite.
5. **Privilegia el estímulo antes que el castigo.** Si eres el jefe o líder de un grupo, prioriza la motivación antes que la sanción. Si las personas a tu cargo son gratificadas, se sentirán más animados para alcanzar sus objetivos y cumplir con sus obligaciones.
6. **Mantente por fuera de los comentarios.** Abstente de participar en conversaciones mal intencionadas acerca de terceros. Si necesitas decirle algo a un colega, hazlo de frente.
7. **Fomenta la cooperación.** Para que las responsabilidades sean compartidas y se ejercite la participación, delega las tareas posibles en las personas que las puedan cumplir. Lograrás que todos puedan agregar valor con sus acciones.

La empresa se convierte en el lugar en el que pasamos la mayoría de nuestro tiempo, prácticamente se convierte en nuestro segundo hogar, y no es un secreto que, mantener las ganas y motivación para realizar nuestras tareas depende, en gran medida, de la relación que se tenga con el resto del equipo de trabajo.

Motivación

Según Bateman Thomas (2009), expresa:

La motivación es la fuerza que vigoriza, dirige y mantiene los esfuerzos de una persona. Todo comportamiento, excepto los reflejos involuntarios, como parpadear (que tienen poco que ver con la administración), es motivado. Una persona altamente motivada trabajara más duro, buscando alcanzar sus objetivos. Con habilidades adecuadas, entendimiento del trabajo y acceso a los recursos necesarios, esta persona será altamente productiva.

Sin duda alguna la motivación es la clave para entender por qué los seres humanos nos mantenemos tenaces persiguiendo ciertos logros hasta cumplir todos los objetivos planteados. Hay que tener en claro que la motivación implica la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, relativa, de placer o de lujo.

Cuando alguien está motivado, considera que aquello que lo entusiasma es imprescindible o conveniente. Por tanto, la motivación es el lazo que hace posible una acción con el fin de satisfacer una necesidad.

La mayoría de autores suelen distinguir entre dos tipos principales de motivación: la intrínseca y la extrínseca.

- La conducta intrínsecamente motivada tiene como objetivo el interés personal en realizarla.
- La motivación extrínseca otorga un papel preponderante a aquellos motivadores de la conducta que provienen del exterior como las recompensas y los castigos y que habitualmente no son correlativos de manera natural a la conducta que la premian.

Por tanto, la motivación intrínseca es la que nos guía. Además, en este tipo de motivación, la recompensa es inmanente a la propia acción, al propio disfrute de la misma.

Principales factores de motivación.

Valdés (2016), afirma que la motivación originada puede estar dirigida hacia el incremento del trabajo o a su disminución, en dependencia de los factores que estén imperando. Entre estos tenemos:

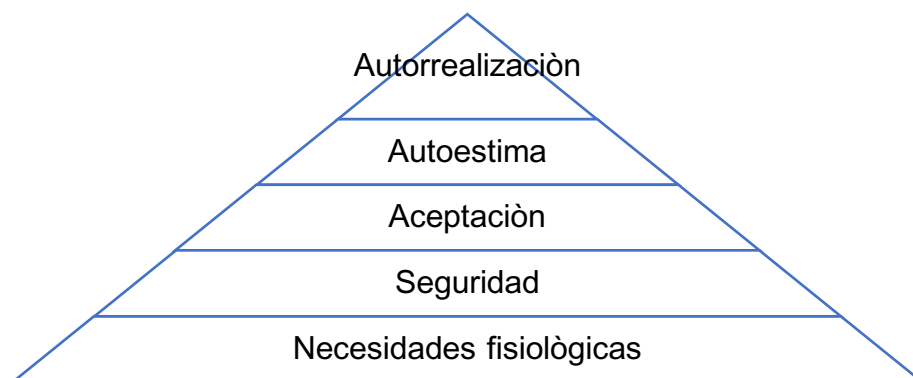
1. **Los resultados:** resultados exitosos = trabajador más motivado.
2. **La participación:** Cuando el trabajador participa en la planeación de las tareas se estimula su desarrollo personal y profesional.
3. **El conocimiento de objetivos:** El trabajador que conoce a fondo los objetivos de la organización, de su área y de su cargo resulta estar más motivado que aquel que los desconoce o apenas lo hace superficialmente.
4. **La tarea:** Una tarea bien hecha (un servicio prestado con excelencia, un producto de máxima calidad, etc.) es lo que más motiva al trabajador porque es su mayor satisfacción y recompensa.
5. **La retribución:** El salario, aunque no basta para asegurar un buen rendimiento, es un factor de motivación que suma para que el empleado se sienta más valorado.
6. **Las recompensas:** El incentivo ante el trabajo bien hecho resulta ser motivante en la mayoría de las ocasiones.
7. **El reconocimiento:** el ascenso por méritos, las felicitaciones públicas y otros tipos de reconocimiento favorecen la motivación positiva del trabajador.

8. **La responsabilidad:** La posibilidad de planificar, establecer metas, tomar decisiones e innovar son elementos que imprimen un mayor grado de motivación dentro de las organizaciones.
9. **El crecimiento:** La capacitación, el desarrollo y la promoción inciden positivamente para que el trabajo sea productivo.
10. **Los castigos y sanciones:** Son un arma de doble filo que puede acarrear motivación y comportamientos negativos, su uso debe hacerse primordialmente para corregir comportamientos indeseados que vayan en contra de los valores y la cultura organizacional.

La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

La jerarquía de necesidades fue planteada por Abraham Maslow en su libro *Motivation and Personality* (1954, *Motivación y Personalidad*), dicha jerarquía fundamenta, en mucho, el desarrollo de la escuela humanista de la administración y permite adentrarse en las causas que mueven a las personas a trabajar en una empresa y a aportar parte de su vida a ella.

Esta es la pirámide descrita por él.



Maslow decía que solo un 1 % de las personas llegan a la etapa de la autorrealización y que eso sucede porque en lugar de satisfacer las necesidades propias, vivimos intentando satisfacer los estereotipos culturales.

- 1. Necesidades fisiológicas:** Son las necesidades básicas para el sostenimiento de la vida humana como alimento, agua, calor, abrigo y sueño. Maslow asumió que, hasta que estas se satisfagan en el grado necesario para mantener a la vida, ninguna otra motivará a las personas.

- 2. Necesidades de Seguridad y protección:** Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Son las necesidades de no correr peligros físicos ni temer a la pérdida de un trabajo, propiedad o vivienda, es decir llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección frente a la amenaza o a la privación, la huida ante el peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible, son manifestaciones típicas de estas necesidades.

- 3. Necesidades sociales:** Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad junto a otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor.

Cuando las necesidades sociales nos están suficientemente satisfechas, la personas se torna reacia, antagónica y hostil con los que la rodean.

- 4. Necesidades de autoestima:** Están relacionadas con la manera como se ve y se evalúa la persona, es decir con la autoevaluación y la autoestima. Influye la seguridad, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración.

- 5. Necesidades de autorrealización:** Maslow considera que la autorrealización es la necesidad más alta de su jerarquía. Es el deseo

de ser lo que es capaz de ser: maximizar el potencial de uno mismo y de lograr algo.

Son las necesidades más elevadas; se hallan en la cima de la jerarquía. Estas necesidades se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales.

La teoría de las necesidades de Maslow es una guía que le permite conocer al empleador, las diferentes necesidades que el trabajador debe afrontar para cumplir los objetivos que se plantea la empresa y el propio trabajador.

Además debemos tomar en cuenta que toda persona desea superarse en el aspecto personal, es por esa razón que se pone metas para que con el pasar del tiempo llegue a la autorrealización.

Satisfacción laboral

Concretamente la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Torres, (2007)

En referencia a lo manifestado por Torres se puede decir que la satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo, pues está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

La satisfacción laboral mejora la productividad global de la organización y reduce el agotamiento laboral. Así, el estudio del clima laboral debe ser una acción necesaria para determinar qué factores deben ser tratados con el fin de mejorarlos e incidir positivamente en el clima de trabajo de la empresa.

Factores que favorecen la satisfacción laboral

Los trabajadores tienen a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad individual y retos intelectuales.

Los siguientes factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- Crear lazos con los trabajadores.
- Contar con un sistema de incentivos.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- Crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café.

Factores de insatisfacción

Los siguientes factores influyen en el sentido contrario, es decir, provocan insatisfacción laboral y sus temibles consecuencias, lo que hace que el trabajador no se sienta involucrado con el proyecto general de la empresa, cometa errores, baje la calidad del trabajo y los mejores talentos acaben marchándose a la competencia.

1. **Salario bajo.** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad.
2. **Mala relación con los compañeros o jefes.** Las actitudes prepotentes y desconsideradas, sobre todo por parte de los superiores, son el principal motivo de un mal ambiente laboral.
3. **Escasa o nulas posibilidades de promoción.** Es necesario flexibilizar las plantillas y que las personas vean en la empresa un lugar donde poder desarrollarse en lo personal y en lo profesional.

4. **Malas condiciones laborales.** Falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente o espacios insuficientes, son algunos de los factores que crean sensación de malestar y fastidio en los trabajadores, impidiendo su bienestar.
5. **Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral.** Las empresas deben poner los medios necesarios, implantando unos horarios racionales, para que las personas puedan cuidar y atender a sus familias, en especial cuando tienen a su cargo personas mayores o enfermas y niños pequeños.

Por otra parte el equilibrio es fundamental para conseguir la satisfacción laboral. Un empleado al que se le exige un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades puedes causarle frustración y sentimientos de fracaso. Pero en caso contrario, es decir exigirle demasiado es muy probable que le provoque excesiva presión y estrés.

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

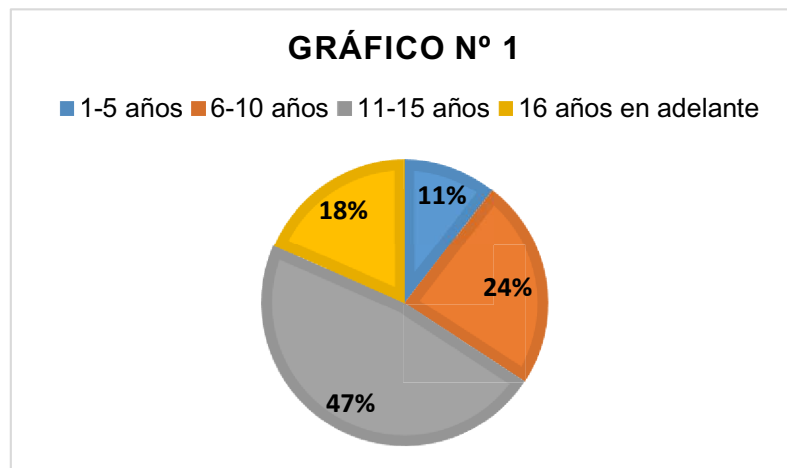
Análisis e interpretación de resultados de la encuesta dirigida a los empleados del área administrativa de la Empresa Pública Aguas de Manta.

El análisis que se presenta a continuación corresponde a los resultados suministrados por los sujetos encuestados mediante la aplicación de un instrumento de recolección de datos, la que permitió el análisis de las respuestas obtenidas en relación a las variables relaciones interpersonales y clima laboral.

1. ¿Cuántos años tiene laborando en la Empresa Pública Aguas de Manta?

CUADRO N° 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-5 años	4	11%
6-10 años	9	24%
11-15 años	18	47%
16 años en adelante	7	18%
TOTAL	38	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: Margarita Anchundia Bravo

Análisis e interpretación

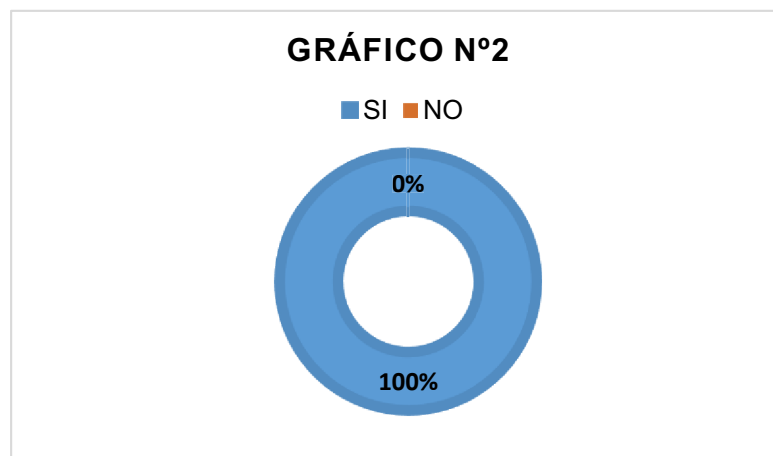
De acuerdo a la encuesta aplicada existe un 11% de empleados que tienen entre 1 a 5 años laborando en esta institución, el 24 % de 6 a 10 años, el 47% de 11 a 15 años, seguido del 18% que tiene laborando de 16 años en adelante.

Considerando que el trabajo es el principal medio de sustento, las personas se sienten obligadas a mantener su puesto de trabajo siendo competitivos y responsables en sus actividades diarias.

2. ¿Considera usted importante que exista buenas relaciones interpersonales en la institución?

CUADRO N° 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	100%
NO	0	0%
TOTAL	38	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: Margarita Anchundia Bravo

Análisis e interpretación

En cuanto a las repuestas obtenidas, se puede evidenciar que el 100% de los empleados si consideran importante que existan buenas relaciones interpersonales en la institución.

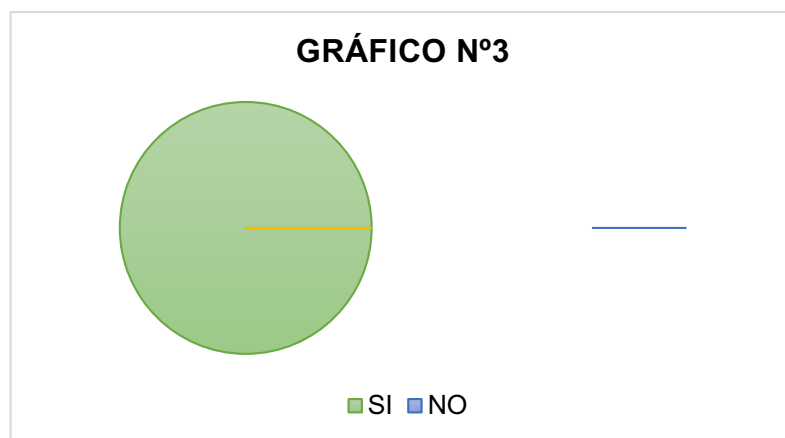
Las relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en la administración laboral.

La mayor parte de nuestro tiempo la pasamos en la oficina con personas que sienten, actúan y piensan de manera diferente, sin embargo esta no es una excepción para llevarnos bien con nuestros compañeros de trabajo.

3. ¿Considera usted que la motivación es un factor que incide para desempeñar su trabajo de manera eficaz?

CUADRO N°3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	100%
NO	0	0%
TOTAL	38	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: Margarita Anchundia Bravo

Análisis e Interpretación

El 100% de los empleados considera que la motivación si es un factor que incide para desempeñar su trabajo de manera eficaz.

La empresa necesita personas para que funcione de forma normal, pero si lo que desea es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas.

Por ello, es en la motivación del empleado donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos.

4. ¿Considera usted que la comunicación entre compañeros permite que exista buenas relaciones interpersonales?

CUADRO N° 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	97%
NO	1	3%
TOTAL	38	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: Margarita Anchundia Bravo

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 97% de los empleados considera que la comunicación entre compañeros si permite que existan buenas relaciones interpersonales, mientras que el 3% dice que no.

Muchas veces la información que se comparte de un individuo a otro, va perdiendo precisión a lo largo de las transmisiones, y esta es una de las principales causas de un problema de comunicación severo y causa discordia entre compañeros por malos entendidos.

5. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal administrativo en Relaciones Humanas?

CUADRO N° 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	100%
NO	0	0%
TOTAL	38	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: Margarita Anchundia Bravo

Análisis e Interpretación

Con respecto a esta interrogativa, el 100% de los empleados considera que si se debe capacitar al personal administrativo en Relaciones Humanas.

Una de las finalidades de las relaciones humanas es favorecer un buen ambiente y convivencia para lograr así la comprensión de las demás personas; ponerse en el lugar de otro ayudara a ese individuo a sentir más confianza y seguridad en momentos difíciles y de tensión para él.

En el trabajo, es indispensable crear buenas relaciones humanas debido a que nos permitirá encontrar satisfacción por nuestro propio trabajo, aumentar la productividad, incrementar el desarrollo personal con base en un buen equipo, y lograr el reconocimiento d los demás.

6. ¿Considera usted que las malas actitudes y comportamiento pueden lograr buenas relaciones interpersonales y un clima laboral óptimo?

CUADRO N° 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	38	100%
TOTAL	38	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: Margarita Anchundia Bravo

Análisis e Interpretación

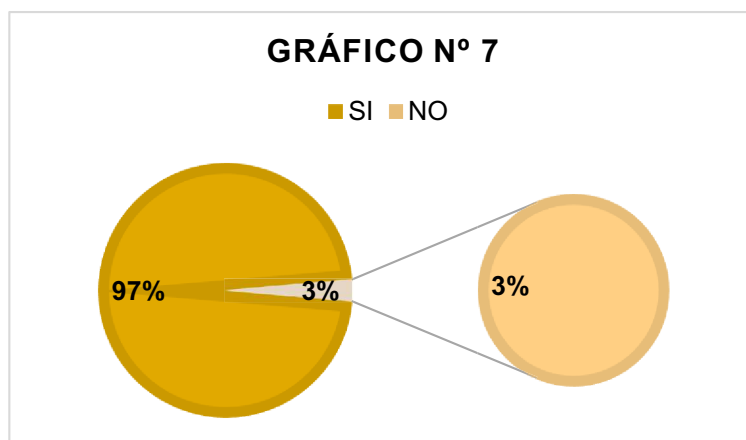
De acuerdo al personal encuestado, el 100% de los empleados consideran que las malas actitudes y comportamiento no pueden lograr buenas relaciones interpersonales y un clima laboral óptimo.

Las actitudes son afirmaciones de valor favorable o desfavorable acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran como nos sentimos acerca de algo. Es por ello que nuestra actitud y comportamiento pueden hacer que la relación entre compañeros de trabajo sea buena o mala.

7. ¿Considera usted que organizando programas de integración, se fortalecerán los lazos entre compañeros de trabajo?

CUADRO N° 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	97%
NO	1	3%
TOTAL	38	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: Margarita Anchundia Bravo

Análisis e Interpretación

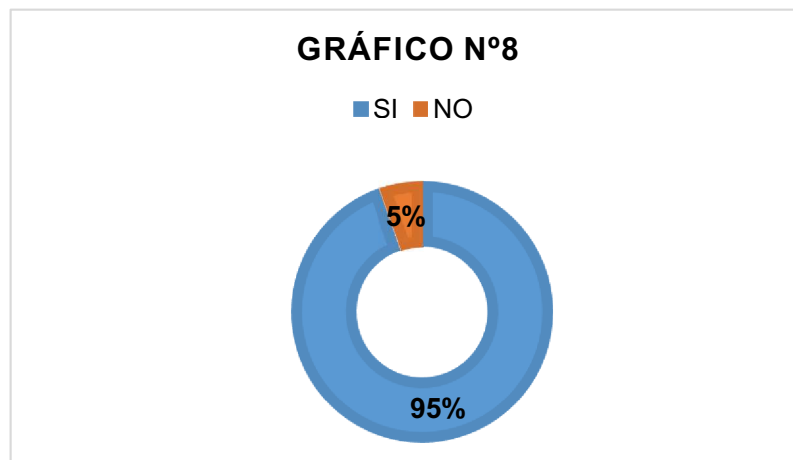
El 97% de los empleados considera que organizando programas de integración, si se fortalecerán los lazos entre compañeros de trabajo, y el 3% considera que no.

Las relaciones entre los empleados y la gerencia tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo, son una parte importante de lo que hace que un negocio o empresa funcione a diferencia de las malas relaciones entre compañeros que pueden afectar a la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo.

8. ¿Desde su criterio considera que existe una relación entre el clima laboral y productividad de los empleados?

CUADRO N° 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	95%
NO	2	5%
TOTAL	38	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: Margarita Anchundia Bravo

Análisis e Interpretación

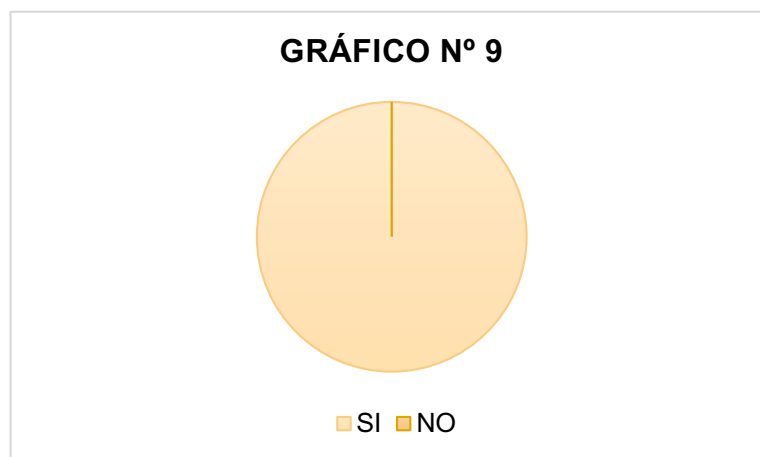
En cuanto a esta interrogante el 95% de los empleados considera que si existe una relación entre el clima laboral y productividad de los empleados, mientras que el 5% considera que no existe relación.

El clima laboral influye en la satisfacción y en la productividad, debido a que está relacionado con el saber hacer del recurso humano, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa y con la propia actividad de cada uno.

9. ¿Considera usted que un buen clima laboral incidiría de manera positiva al desempeño laboral de los trabajadores?

CUADRO N° 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	100%
NO	0	0%
TOTAL	38	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: Margarita Anchundia Bravo

Análisis e Interpretación

El 100% de los empleados considera que un buen clima laboral si incidiría de manera positiva al desempeño laboral de los trabajadores.

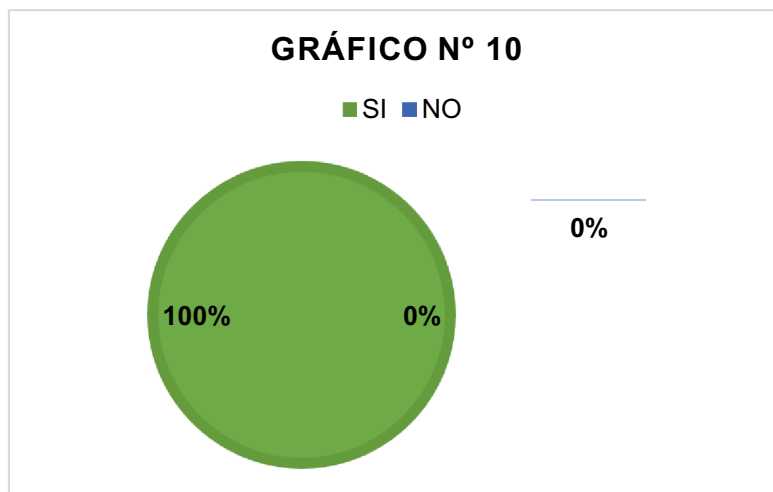
Un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos.

Todo empleado busca desempeñar de mejor manera su puesto de trabajo, pero si el clima laboral no es el adecuado, esto puede repercutir de manera negativa o positiva.

10. ¿Considera usted que un empleado motivado rinde de mejor manera en las actividades que realiza?

CUADRO N° 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	100%
NO	0	0%
TOTAL	38	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: Margarita Anchundia Bravo

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados considera que un empleado motivado si rinde de mejor manera en las actividades que realiza.

Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo.

DISEÑO DE LA PROPUESTA

Tema

Plan de capacitación en “Relaciones interpersonales, con programas de motivación, trabajo en equipo, liderazgo y clima laboral”, al personal que trabaja en el área administrativa de la Empresa Pública Aguas de Manta, año 2017-2018.

Datos administrativos.

Empresa: Empresa Pública Aguas de Manta

Beneficiarios: Área administrativa de la Empresa Pública Aguas de Manta

Ubicación: Manta- Provincia de Manabí

Dirección: Avenida 5 y calle 10 (Edificio Arteaga)

Tiempo estimado para aplicación de la propuesta: Un mes

Responsable: Margarita Anchundia Bravo

Introducción

Dentro de una empresa el elemento humano juega un papel muy importante debido a que son individuos que ejecutan sus tareas de manera que la organización logre que el talento humano se encuentre debidamente motivado para lograr los objetivos tanto empresariales como personales.

Las relaciones interpersonales inadecuadas dentro de la empresa, es un problema que repercute de manera significativa, en el desarrollo adecuado de los procesos internos.

Es por ello que en necesidad de contribuir a la Gestión del talento Humano de la empresa. Se elabora un plan de capacitación siendo un aporte significativo que no solo aporta en beneficio de los empleados sino también aporta al

beneficio de la empresa, pues contará con trabajadores capaces de enfrentar y resolver situaciones complejas.

Es relevante considerar que un personal motivado con un ambiente laboral agradable resulta indispensable para alcanzar los objetivos propuestos de la organización.

Objetivo general

Elaborar un plan de capacitación de relaciones interpersonales con programas de motivación, trabajo en equipo, liderazgo y clima laboral, dirigido al personal del área administrativa de la empresa Pública Aguas de Manta.

Objetivos específicos

- Fomentar un clima laboral armónico, en base de valores como: respeto, responsabilidad y solidaridad.
- Capacitar al personal administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manta, en relaciones interpersonales, permitiendo fortalecer los lazos entre compañeros de trabajo y así lograr un clima laboral idóneo que les permitan cumplir con todas las actividades asignadas.

Metodología de trabajo

El presente plan de capacitación para el personal que labora en el área administrativa, surge como respuesta a la necesidad detectada en la empresa Pública Aguas de Manta.

El contenido de este documento es diseñado con la idea de mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales ya existentes entre compañeros de trabajo, asimismo fomentar un ambiente laboral óptimo y saludable, de manera que exista disposición, cooperación y apoyo en común de los mismos para ejecutar las tareas en equipo con efectividad.

Esquema de la capacitación

Capacitación dirigida al personal del área administrativo de la empresa Pública Aguas de Manta, año 2018			
Tema: “Las relaciones interpersonales y clima laboral”			
Horario :	De 16:00 A 19:00	Inicio : 2 de abril del 2018	Fecha Fin: 16 de abril de 2018
	Cronograma de Actividades		Tiempo estimado horas
	Presentación del módulo		1
	Objetivos de la capacitación		1
	¿Qué son las relaciones interpersonales?		1
	Importancia de las relaciones interpersonales		2
	Tipos de relaciones interpersonales		2
	La comunicación y su importancia		2
	Estilos de comunicación		2
	Tipos de comunicación		2
	El Liderazgo y su importancia		2
	Como trabajar en equipo		2
	La Motivación Laboral y su importancia		2
	Principales Factores de motivación		2
	Clima laboral y su importancia		2
	Factores que afectan al clima laboral		2
	Talleres		15
	TOTAL		40 HORAS

CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica que se abordó fue de gran importancia porque permitió conceptualizar las variables en estudio
- Las encuestas aplicadas al personal administrativo permitió conocer más de cerca que la motivación hacia los empleados de la empresa Pública Aguas de Manta es la clave principal por la cual se puede tener un rendimiento alto en los mismos, por lo que si llega a existir algún inconveniente en este aspecto, podría llegar afectar en el cumplimiento de las metas y objetivos que les plantea tanto a los trabajadores como a los directivos.
- Dentro del área administrativa es evidente que existen buenas relaciones entre compañeros de trabajo, esto conlleva a que el ambiente laboral sea agradable y propicio para todos. No obstante existen ocasiones de discrepancias entre compañeros de trabajo. Sin embargo el ambiente laboral que se evidencia es agradable.
- El conocimiento en base a la recolección de información bibliográfica fue fundamental para entender que las relaciones interpersonales son una herramienta esencial dentro del ámbito laboral.

RECOMENDACIONES

- Que la institución siga abriendo sus puertas y brindando todo el apoyo a los estudiantes que desean realizar su trabajo de investigación.
- Mantener una buena comunicación entre compañeros y no dejarse llevar por rumores de pasillo.
- Realizar talleres, charlas o conferencias, que induzcan a mejorar aspectos de comunicación, valores morales y actitudinales, entre muchos otros que contribuyen a tener buenas relaciones entre compañeros de trabajo.
- Que se realicen programas de integración año a año para seguir fortaleciendo las relaciones interpersonales, permitiendo productividad y estabilidad laboral.

BIBLIOGRAFIA

- Saquina, L. T. (2015). "Los conflictos de las relaciones interpersonales y su influencia en el comportamiento de los docente de la Unidad Educativa Quevedo de la Provincia de los Ríos".
- Montenegro, E. P. (2012). Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe en el año 2012".
- Rengel, K.S. (2013). "Elaboración de un plan de comunicación como herramienta de gestión del clima laboral empresarial para Pydaco Cía. LTDA".
- Oliveros, F. (2004). "Relaciones Interpersonales". Ediciones Palabra, S.A. 1era Edición.
- Alfonzo, J. (2013). "Liderazgo". Ediciones Díaz de Santos.
- Federico, Gan y Jaume Triginé. (2012). " Motivación". Ediciones Díaz de Santos.
- Josep, B. R. (2003). "Teoria de las relaciones laborales" Editorial UOC
- Jesús, B. M. (2016). "Gestión estratégica del clima laboral". Editorial UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Manuel, Z. A. (2012). "La comunicación interpersonal". Editorial B-EUMED.
- Mauro, R. E. (2012). "Liderazgo" Desarrollo de habilidades directivas. Editorial El Manual Moderno.
- Netzahualcóyotl Gallaga García, R. (2009). "Teoría de las relaciones humanas".Editorial El Cid Editor
- Quintana, M. P. (2014). "Grado de relacion entre las Relaciones Interpersoanles y el Clima Organizacional".

- Seisdedos, N. (2003). "El clima laboral y su medida". Editorial Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Wiemann, M. O. (2011). "La comunicación en las relaciones interpersonales". Editorial UOC
- Maslow, A. (1954). "teoría de las necesidades" libro Motivation and Personality.
- Griffin, R. (2011). "Administración" (10a. ed.). México: Cengage Learning.
- Alvarado y Bohórquez, (2014). "Diseño de estrategias que fomenten las relaciones interpersonales entre el talento humano de la empresa supermarket el nuevo favorito del Cantón Milagro, como elemento esencial para formar una cultura de trabajo cooperativo"
- Gadow, F. (2010). "La gestión del talento en tiempos de cambio". Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Díez, F, S. (2006). "Técnicas de comunicación". La comunicación en la empresa. España: Ideas propias editorial.
- Fernández, O. (2003). "Relaciones Interpersonales" libro de multiculturalidad opiniones del clima organizacional.
- Bateman, Thomas. 2009. Administración. Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana, octava edición.

WEBGRAFÍA

Brunet, (1987). "Tipos de clima laboral"

<https://teoriasorganizacionales.wordpress.com/tipos-de-clima-laboral/>

Gabriela, S. M. (2016) "Satisfacción Laboral y Productividad"

<http://yucatan.com.mx/editoriales/opinion/satisfaccion-laboral-y-productividad>

Webscolar, (2017) "Antecedentes y origen de las relaciones humanas"

<http://www.webscolar.com/antecedentes-y-origen-de-las-relaciones-humanas>

Hernández, E. (2014) "La importancia del clima laboral en una empresa"

<http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>

Intecap, (2016) "Motivación y Liderazgo empresarial"

<http://ferretero.com/2016/para-ferreteros/capacitandose/326-motivacion-y-liderazgo-empresarial.html>

ANEXOS

ENCUESTAS AL PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE MANTA

LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL, EN EL
ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE MANTA,
AÑO 2017

DIRIGIDO: Empleados de la empresa Pública Aguas de Manta

OBJETIVO GENERAL: Analizar las relaciones interpersonales y el clima laboral, en el área administrativa de la Empresa Pública Aguas de Manta.

ELABORADO POR: Margarita Stefania Anchundia Bravo

1. ¿Cuántos años tiene laborando en la Empresa Pública Aguas de Manta?

1-5 años	<input type="checkbox"/>
6-10 años	<input type="checkbox"/>
11-15 años	<input type="checkbox"/>
16 años en adelante	<input type="checkbox"/>

2. ¿Considera usted importante que exista buenas relaciones interpersonales en la institución?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

3. ¿Considera usted que la motivación es un factor que incide para desempeñar su trabajo de manera eficaz?

Si

No

4. ¿Considera usted que la comunicación entre compañeros permite que exista buenas relaciones interpersonales?

Si

No

5. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal administrativo en Relaciones Humanas?

Si

No

6. ¿Considera usted que las malas actitudes y comportamiento pueden lograr buenas relaciones interpersonales y un clima laboral óptimo?

Si

No

7. ¿Considera usted que organizando programas de integración, se fortalecerán los lazos entre compañeros de trabajo?

Si

No

8. ¿Desde su criterio considera que existe una relación entre el clima laboral y productividad de los empleados?

Si

No

9. ¿Considera usted que un buen clima laboral incidiría de manera positiva al desempeño laboral de los trabajadores?

Si

No

10. ¿Considera usted que un empleado motivado rinde de mejor manera en las actividades que realiza?

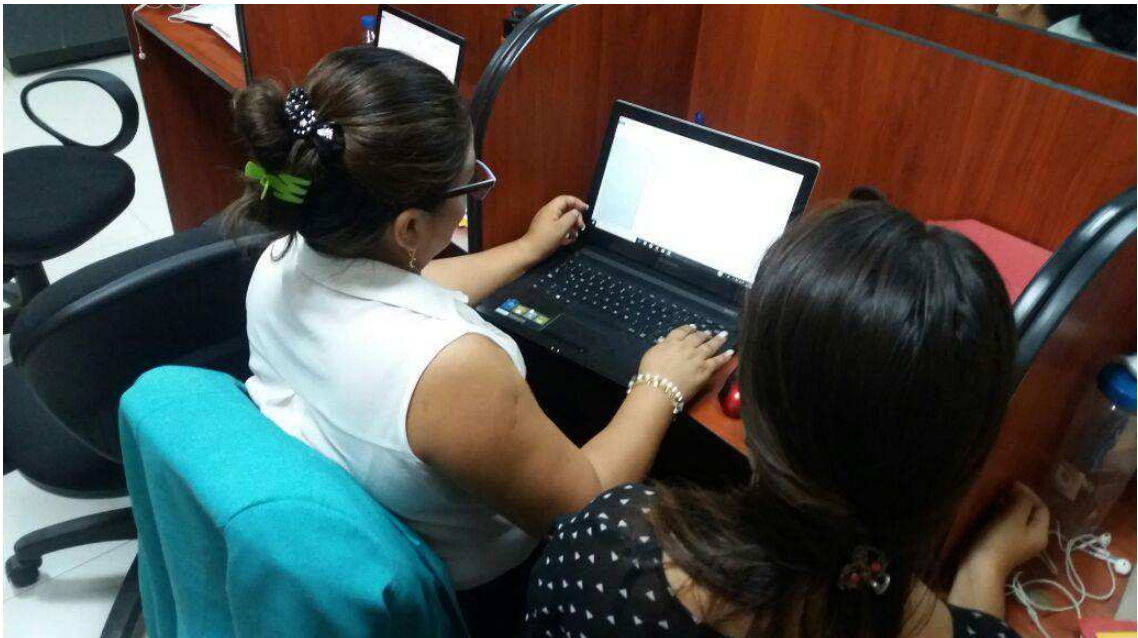
Si

No

RECIBIENDO LAS TUTORÍAS



Revisando el marco teórico



Corrigiendo las preguntas de las encuestas realizadas al personal administrativo de la empresa Pública Aguas de Manta.

Realizando las respectivas encuestas al personal administrativo de la empresa
Pública Aguas de Manta.

