

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



“Las relaciones interpersonales y su impacto en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL, Manta”.

AUTOR:

MONTALVÁN MERA YOBER GENITO

Facultad de ciencias administrativas, contables y comercio

Carrera de administración de empresas

TUTORA:

ING. HOLGUÍN BRIONES AUDREY JACQUELINE.MCA

Manta, 19 de agosto 2024

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular, Proyecto de Investigación bajo la autoría del estudiante Montalván Mera Yober Genito, legalmente matriculado en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2023 - 2024, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU IMPACTO EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CNEL, MANTA".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad de este, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

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

Manta, 29 de julio de 2024.

Lo certifico,



ING. HOLGUÍN BRIONES AUDREY JACQUELINE

Docente Tutora

CERTIFICADO DE COMPILATIO



LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU IMPACTO EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CNEL MANTA



Nombre del documento: LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU IMPACTO EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CNEL MANTA.docx
 ID del documento: cdef73c6e14eb6c57b4046f88678433b66321941
 Tamaño del documento original: 2,59 MB

Depositante: Audrey Holguín Briones
 Fecha de depósito: 26/7/2024
 Tipo de carga: interface
 fecha de fin de análisis: 26/7/2024

Número de palabras: 18.233
 Número de caracteres: 122.295

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TESIS FLORES SANTANA GABRIEL DENILSON.docx TESIS FLORES SANTA... #7a005f El documento proviene de mi grupo 3 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (704 palabras)
2	www.scielo.org.pe Relaciones Interpersonales y desempeño laboral en hoteles t... http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=52219-71682021000300186 7 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (191 palabras)
3	repositorio.uta.edu.ec https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25405/1/RODRÍGUEZ GARZÓN DOLORES ANDR...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (173 palabras)
4	Documento de otro usuario #934a66 El documento proviene de otro grupo 10 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (148 palabras)
5	VELEZ SOZA ELIZABETH.docx VELEZ SOZA ELIZABETH #62ae35 El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (99 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #c499fd El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	www.redalyc.org https://www.redalyc.org/journal/3604/360464740009/360464740009.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
3	Documento de otro usuario #93f3d1 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
4	www.scielo.org.co http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v17n2/1794-4449-rlsi-17-02-135.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
5	repositorio.uncp.edu.pe http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/20.500.12894/7493/1/T010_06435276_M.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Yober Genito Montalván Mera, con cédula de identidad N° 1313660746, declaro que el presente trabajo de titulación: **“Las relaciones interpersonales y su impacto en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL, Manta”**, cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.



Yober Genito Montalván Mera

C.I.: 1313660746

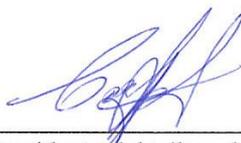
E-mail: yoberm.25@gmail.com

Telf: 0969445377

APROBACIÓN

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU IMPACTO EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CNEL, MANTA”, elaborado por el egresado YOBER GENITO MONTALVÁN MERA, la misma que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



Presidente del tribunal
Ing. Velasco Delgado Carlos Alberto



Miembro del tribunal
Ing. García Lóor Ana Del Rocío



Miembro del tribunal
Eco. Alarcón Chávez Cesar Raúl

DEDICATORIA

El siguiente trabajo investigativo va dedicado principalmente a Dios, por ser la base y fortaleza de mi vida en todo momento. A mis padres, por todo el esfuerzo y apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de este trayecto. A mis hermanas y hermano, por su apoyo en todos los aspectos, además son parte esencial en mi vida, así que este logro también es para ellos. Y definitivamente a Mí, por todo el esfuerzo y dedicación que he puesto para cumplir este objetivo, por lo tanto, en esta tesis es el resultado de nuestra disciplina, compromiso y determinación.

Yober Genito Montalván Mera

RECONOCIMIENTO

Agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por darme la oportunidad de cumplir mis metas y formarme profesionalmente en la carrera de administración de empresa, de la misma forma agradezco por contribuir positivamente a mi crecimiento tanto profesional como también personal.

Agradezco a los docentes de la facultad de ciencias administrativas contables y de comercio por haberme brindado todos sus conocimientos para forjar mi vida profesional, especialmente a la doctora Evelyn Cano Lara y a mi tutora Audrey Briones quienes me compartieron parte de su tiempo para el desarrollo de la tesis.

Finalmente, agradezco a la Empresa CNEL - Matriz Manta por darme su autorización para desarrollar mi proyecto de investigación y tomar su organización como estudio de caso.

Yober Genito Montalván Mera

ÍNDICE

CAPÍTULO 1	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Justificación	3
1.2. Perspectiva teórica	5
1.2.1. Antecedentes investigativos	5
1.2.2. Bases teóricas	14
CAPITULO 2	36
2. METODOLOGÍA	36
2.1. Diseño teórico.....	36
2.1.1. Definición de variables	36
2.1.2. Objeto y campo de acción	37
2.1.3. Operacionalización de las variables	38
2.1.4. Formulación del problema.....	39
2.1.4.1. Problema general	39
2.1.4.2. Problemas específicos.....	41
2.1.4.3. Objetivo general	42
2.1.4.4. Objetivos específicos	42
2.1.4.5. Hipótesis general	42
2.1.4.6. Hipótesis específicas.....	42
2.2. Diseño metodológico	43
2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación	43
2.2.2. Población y muestra	44
2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos.....	44
CAPÍTULO 3	45
3. RESULTADOS.....	45
3.1. Análisis de resultados	45
3.2. Comprobación de hipótesis	60
CAPITULO 4	66
4. PROPUESTA	66
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES	72
ANEXOS.....	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	38
Tabla 2 análisis de fiabilidad, Alfa de Cronbach.	45
Tabla 3 frecuencia de la variable independiente: Relaciones interpersonales.....	46
Tabla 4 Frecuencia de la dimensión X1: Interacción.	48
Tabla 5 Frecuencia de la dimensión X2: Comunicación.	49
Tabla 6 Frecuencia de la dimensión X3: Calidad de trabajo.	51
Tabla 7 Frecuencia de la dimensión X4: Desempeño.....	52
Tabla 8 Frecuencia de la variable dependiente: Comportamiento organizacional.	54
Tabla 9 Frecuencia de la dimensión Y1: Conducta.	56
Tabla 10 Frecuencia de la dimensión Y2: Compromiso.....	57
Tabla 11 Frecuencia de la dimensión Y3: Eficacia.....	59
Tabla 12 Grados de relación según coeficiente de correlación.	60
Tabla 13 Comprobación de hipótesis entre la variable Relaciones interpersonales y la variable Comportamiento organizacional.....	61
Tabla 14 Comprobación de hipótesis entre X1_ Interacción & Y_ Comportamiento organizacional.....	62
Tabla 15 Comprobación de hipótesis entre X2_ Comunicación & Y_ Comportamiento organizacional.....	63
Tabla 16 Comprobación de hipótesis entre X3_ Calidad_ de_ trabajo & Y_ Comportamiento organizacional.....	64
Tabla 17 Comprobación de hipótesis entre X4_ Desempeño & Y_ Comportamiento organizacional.....	65
Tabla 18 Relación de los resultados con objetivos.	68
Tabla 19 Tabla de estrategias de mejoras (propuesta)	69
Tabla 20 Matriz de consistencia	82
Tabla 21 Matriz en base a dimensiones estratégicas (propuesta)	83
Tabla 22 Estructura de la encuesta aplicada.	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable X: Relaciones interpersonales.	46
Gráfico 2 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X1: Interacción.....	48
Gráfico 3 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X2: Comunicación.	50
Gráfico 4 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X3: Calidad de trabajo. ...	51
Gráfico 5 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X4: Desempeño.....	52
Gráfico 6 Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable Y: Comportamiento organizacional.....	54
Gráfico 7 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y1: Conducta.....	56
Gráfico 8 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Compromiso.....	58
Gráfico 9 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y3: Eficacia.....	59
Gráfico 10 Visita a la empresa CNEL, Manta.....	79
Gráfico 11 Entrega de solicitud para poder tomar a la empresa como campo de acción.	79
Gráfico 12 Visita al Magíster. Abad Gallardo Andrés Mateo, Profesional de desarrollo de personal - MAN.	80
Gráfico 13 Tutorías para el desarrollo del proyecto de investigación.	80
Gráfico 14 Tutorías para el desarrollo del proyecto de investigación.	81
Gráfico 15 Tutorías para el desarrollo del proyecto de investigación.	81
Gráfico 16 Preguntas de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Cnel., Manta.....	86
Gráfico 17 Preguntas de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Cnel., Manta.....	87
Gráfico 18 Preguntas de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Cnel., Manta.....	88
Gráfico 19 Preguntas de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Cnel., Manta.....	89

RESUMEN

El siguiente trabajo investigativo fue realizado para determinar la influencia entre las relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Empresa CNEL - Manta, actualmente los problemas en las empresas comienzan por la mala generación de relaciones interpersonales, por lo tanto, su ambiente laboral no es muy agradable. Este proyecto investigativo se fundamentó sobre sus variables y es de carácter no experimental transaccional o transversal de alcance descriptivo y correlacional, la cual, mediante distintos artículos científicos relacionados a las variables de estudio se pudo elaborar un cuestionario de 20 preguntas con cinco opciones de respuesta a escala de Likert, esta se la aplicó a 50 trabajadores para obtener información directa de los implicados, luego de esto, se llevó a cabo su respectivo análisis de datos para determinar si existe una correlación entre estas variables. Obteniendo como resultado que si existe influencia entre las variables (relaciones interpersonales, comportamiento organizacional), y de la misma manera, existe correlación positiva entre sus dimensiones, sin embargo, se debe mejorar en ciertos aspectos claves para conseguir una mejor eficiencia en sus procesos internos. Concluyendo de esta manera que, por un lado, las relaciones interpersonales son clave fundamental de la empresa y, por otro lado, que el comportamiento organizacional está vinculado con las relaciones interpersonales y de ellas depende su éxito o fracaso, por lo tanto, se propondrán acciones de mejora para optimizar una correcta administración efectiva y conseguir un alto rendimiento como organización.

Palabras claves: Relaciones interpersonales, Comportamiento organizacional, trabajadores, relación e influencia.

ABSTRACT

The following research work was carried out to determine the influence between interpersonal relationships and the organizational behavior of workers at the CNEL - Manta Company. Currently, problems in companies begin with the poor generation of interpersonal relationships, therefore, their work environment is not very pleasant. This research project was based on its variables and is of a non-experimental, transactional or transversal nature with a descriptive and correlational scope, which, through different scientific articles related to the study variables, a questionnaire of 20 questions with five response options on a Likert scale was developed. This was applied to 50 workers to obtain direct information from those involved. After this, the respective data analysis was carried out to determine if there is a correlation between these variables. The result was that there is an influence between the variables (interpersonal relationships, organizational behavior), and in the same way, there is a positive correlation between their dimensions. However, certain key aspects must be improved to achieve better efficiency in their internal processes. In this way, it is concluded that, on the one hand, interpersonal relationships are a fundamental key to the company and, on the other hand, that organizational behavior is linked to interpersonal relationships and its success or failure depends on them, therefore, improvement actions will be proposed to optimize correct effective administration and achieve high performance as an organization.

Keywords: Interpersonal relationships, Organizational behavior, workers, relationship and influence.

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales buscan armonizar el ambiente laboral de las empresas, sin ellas no sería lo mismo, debido a que gracias a estas las empresas pueden alcanzar de forma eficiente sus objetivos y metas, he aquí la importancia de este tema que puede darle un cambio total a los resultados que está obteniendo una organización. En muchas organizaciones se habla sobre la productividad de estas y recalcan que lo más importante para ellas está en analizar el comportamiento de su personal y se encargan de generar buenas relaciones interpersonales que permitan contribuir de manera positiva y eficiente a la empresa.

Así como nos dice Hernández (2022) que en su investigación sobre estas variables determinó entre los resultados obtenidos que existe una relación significativa directa entre las variables de estudio Gestión del Talento Humano y Relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un centro de salud en la ciudad de Huancayo, cabe resaltar que el grado de relación es media, por lo tanto, indica que el área de talento humano siempre prioriza las relaciones interpersonales. Dicho esto, podemos mencionar que en caso de que una organización descuide estas variables de estudio puede ocasionar falencias y efectivamente puede influir directamente en la productividad y éxito de esta.

Este proyecto de investigación tiene en cuenta la problemática que se hace presente en algunas organizaciones, estamos hablando de la falta de atención que se les presta a las relaciones interpersonales y la forma en la que estas influyen en el comportamiento organizacional de una empresa, por esta razón, el objetivo de esta investigación es analizar las relaciones interpersonales y su impacto en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL, Manta.

El presente trabajo investigativo contiene cuatro capítulos que ayudarán a desarrollar ampliamente el estudio de caso y conocer cómo estas variables, relaciones interpersonales y comportamiento organizacional están relacionadas entre sí para conseguir el éxito de una organización.

En el primer capítulo encontraremos la fundamentación sobre nuestro tema de investigación mediante la definición y fundamentos de antecedentes y bases teóricas expuestas por varios autores que nos ayudarán a comprender las variables de estudio. Luego en el segundo capítulo se detallarán el objetivo general y específicos, así mismo la problemática, hipótesis, operacionalización de las variables y además de esto también se detallará todo el diseño teórico, que nos permitirá conocer todos los puntos importantes como el enfoque, alcance, población, muestra y el instrumento que se utilizó para el análisis de datos.

Seguido de esto, se encuentra el tercer capítulo que nos proporcionará de manera precisa y entendible los resultados obtenidos mediante el análisis de datos para conocer la situación actual de la organización que se tomó como campo de acción. Y finalmente, en el cuarto capítulo se presentará la propuesta de mejora que se llevará a cabo para solucionar los problemas presentados en el capítulo anterior, por lo tanto, se plantearán las estrategias de mejora con la única finalidad de contribuir positivamente a la empresa y sobre todo fomentar la mejora continua.

1.1. Justificación

En las organizaciones suelen presentarse inconvenientes con la producción y la eficiencia en la ejecución de sus tareas, estos problemas ocurren principalmente de forma interna específicamente con el personal, ya que, existen casos en los que no saben generar entre ellos buenas relaciones interpersonales, lo que provoca una desconexión como equipo de trabajo y, por lo tanto, los resultados para la empresa no serán los adecuados. Por esta razón es importante que las empresas tengan como prioridad el bienestar de todo el personal para que estos sean capaces de trabajar en equipo, generando buenas relaciones interpersonales para que exista un ambiente laboral cómodo y tranquilo donde todos puedan sentirse a gusto formando parte de la empresa, consiguiendo así un buen rendimiento laboral.

Como afirman León & Pérez (2019), Las relaciones interpersonales se componen de elementos claves que conforman el rol socializador del ser humano, si se habla dentro del contexto laboral, apunta al estado social del individuo para con sus compañeros de trabajo, es importante el establecimiento óptimo de estas relaciones debido a que contribuyen significativamente al progreso del sistema en relación de comunicación entre empleados de una misma empresa.

La presente investigación surge de la necesidad de analizar cómo es que influyen las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de una empresa, con el propósito de conocer los efectos negativos o positivos que pueden presentarse y, de esta manera tratar de prevenir estos inconvenientes con estrategias de mejora para corregir la conducta del personal y crear un buen ambiente laboral. La investigación busca facilitar información de mucha utilidad a la empresa para mejorar las relaciones interpersonales y que comprendan que este tema es de mucha importancia ya que aporta positivamente al crecimiento y desenvolvimiento de la empresa. Debido a que este es un problema común

para ciertas empresas y estas no conocen las medidas de prevención que pueden adoptar, el presente trabajo es conveniente para proporcionar la información necesaria para mejorar las relaciones interpersonales en el personal de una empresa. Así mismo esta investigación contribuye a la ampliación de este tema y compararlo con otros casos similares para una mejor comprensión.

1.2.Perspectiva teórica

1.2.1. Antecedentes investigativos

Sereza, Carpio, Zoraima, & Emilio (2021) en su artículo titulado: “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno” cuyo objetivo es analizar cómo son las relaciones interpersonales de los colaboradores de los hoteles del departamento de Puno y determinar el desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles del departamento de Puno. En este proyecto se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance exploratorio-descriptivo y diseño no experimental, en donde se tomó una muestra de 16 hoteles, que albergan 84 colaboradores a ser encuestados. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para la variable relaciones interpersonales, que contiene 15 preguntas medidas a una escala de Likert, para medir la variable relaciones interpersonales y sus dimensiones tales como: La comunicación interpersonal, las actitudes de los colaboradores, la confianza del trabajador y los tratos de los jefes. Como principales resultados se pudo identificar que las relaciones interpersonales en los hoteles del departamento de Puno según escala del instrumento utilizado son buenas, por lo tanto, el desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles del departamento de Puno es bueno según la escala grafica. Complementado un poco más a lo que nos indican estos autores en su investigación es necesario hacer énfasis en la variable “relaciones interpersonales” ya que esta es una de las partes fundamentales para toda organización, en el ámbito laboral no solo se necesita contar con el personal que realice las actividades diarias, sino que, se generen buenas relaciones interpersonales al interior de la empresa porque esto es como una ventaja total para conseguir los objetivos, ya que habrá una mejor integración entre los trabajadores y directivos logrando así un excelente ambiente laboral y resultados eficientes que contribuyan positivamente a la empresa.

García (2022) en su artículo titulado: “Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la UGEL Huarmaca, Piura” cuyo objetivo es determinar la correlación existente entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la UGEL Huarmaca, se realizó un estudio de Tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, trasversal, teniendo como muestra a 41 funcionarios que pertenecen a las distintas áreas de la UGEL Huarmaca, Piura - 2020, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario constituido por 31 preguntas, se usó el programa estadístico SPSS para hallar el nivel de correlación, el cual se midió la variable Gestión del talento humano y la variable relaciones interpersonales, sus dimensiones son: relaciones humanas, relaciones laborales, relaciones interpersonales en el trabajo (credibilidad, fiabilidad, franqueza y el nivel de autorización). Al establecer la correlación existente entre la GTH y las RI en la UGEL, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.857 de significancia bilateral de 0.001, validando la correlación acaecida entre ambas variables pesquisadas. Desde la perspectiva de estos autores en el transcurso de su investigación nos ayudan mucho a entender que la gestión de talento humano es fundamental ya que esta área es la que vela por el bienestar de la empresa, por lo tanto, al mencionar las relaciones interpersonales la gestión de talento humano es quien debe encargarse directamente de contribuir positivamente y mejorar el ambiente laboral mediante la generación de buenas relaciones interpersonales para que todo el equipo de trabajo se coordinen super bien y trabajen en conjunto para cumplir exitosamente con los objetivos que la empresa ya tiene definidos.

Hernández (2022) en su artículo titulado: “Gestión de talento humano y relaciones interpersonales en el personal de salud de un centro de salud en Huancayo, 2022” cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de talento humano y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un centro de salud de Huancayo, por ello,

se planteó una metodología de investigación cuantitativa, no experimental, de nivel descriptivo, correlacional, la población estuvo conformada por 55 asalariados que conforman el personal del servicio de ESNI, en la que se pudo medir dos variables, la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales y sus dimensiones: Agotamiento físico y emocional (estrés laboral, ambiente de trabajo y empoderamiento) Factores de comportamiento que afectan las relaciones interpersonales (diálogo, trabajo en equipo y respeto) Percepción de la inestabilidad emocional en relación con la dificultad de la construcción de relaciones afectivas (compromiso laboral y democracia) Construcciones afectivas para fortalecer las relaciones interpersonales en el trabajo (empatía y relaciones saludables) Autopercepción de las dificultades relacionales (socialización y Acciones gerenciales) factores positivos para las relaciones interpersonales (Participación de reuniones laborales y/o sociales). Entre los resultados obtenidos se establece que existe relación significativa directa entre las variables de estudio Gestión del Talento Humano y Relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un centro de salud en la ciudad de Huancayo, cabe resaltar que el grado de relación es media. Para concluir con este análisis que nos proporcionó el autor, es importante destacar que las relaciones interpersonales tienen una amplia gama de factores que influyen en ellas, estos por supuesto varían según la situación o lugar donde sean estudiados, las relaciones interpersonales que analizó el autor en dicho centro de salud antes mencionado le permitió deducir que tienen relación con la gestión del talento humano, ya que son ellos quienes procuran trabajar constantemente en fortalecer estas relaciones para mejorar el entorno dentro de la empresa e integrar exitosamente a todo el personal para que se desenvuelvan correctamente y alcancen niveles de productividad excelentes.

Rodríguez & González (2020) en su artículo titulado: “Relación entre el logro educativo y la percepción emocional intrapersonal e interpersonal” cuyo objetivo fue determinar la relación entre el logro educativo alcanzado en Matemáticas y en Lenguaje y Comunicación y la percepción emocional intrapersonal e interpersonal positiva y negativa por parte de escolares a nivel Bachillerato, realizando una investigación no experimental, cuantitativa y correlacional, donde se utilizó la base de datos de las Evaluaciones de Logro referidas al Sistema Educativo Nacional (ELSEN) correspondientes al Plan Nacional para la Evaluación de los Aprendizajes (PLANEA) 2017 en México, en la que se midió la variable dependiente logro educativo y sus dimensiones tales como: 1) Percepción emocional intrapersonal (negativa y positiva), 2) percepción emocional interpersonal (positiva y negativa) y 3) logro educativo en Matemáticas y en Lenguaje y Comunicación. Según los resultados obtenidos de una muestra de 4822 estudiantes que finalizaron su educación secundaria en Nuevo León, México, se encontró que hay una asociación negativa entre la percepción emocional negativa, tanto intrapersonal como interpersonal, y el rendimiento académico. Por otro lado, se observó que mejorar la percepción emocional positiva, tanto a nivel personal como en las relaciones con los demás, se correlaciona con un mayor éxito educativo. Por lo tanto, es crucial que los estudiantes puedan identificar y expresar adecuadamente sus sentimientos, ya que esto tiene una influencia positiva en el rendimiento en las áreas de matemáticas y lenguaje y comunicación. En definitiva con la acotación de los autores, podemos determinar que la percepción emocional tiene mucho que ver tanto a nivel intrapersonal como también interpersonal, es claro que estos autores basaron su investigación en un centro educativo para medir estas variables tomando como referencia a los estudiantes y quedó demostrado que esto influye enormemente en el desempeño y productividad de ellos, por lo tanto, si nos trasladamos al ámbito laboral esto es lo que ocurre también ya que la forma en la que

te relacionas con los demás y que puedas expresarte libremente, hace que se generen excelentes relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo y directivos logrando así un adecuado desenvolvimiento laboral.

Según los autores Carmen & Fabiola (2020) en su artículo titulado: “Relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones públicas” cuyo objetivo fue relacionar el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral en las instituciones públicas, llevando a cabo una investigación documental con la demostración de un estudio práctico que fue realizada en el centro de salud Adán Barilla Huete en la ciudad de Juigalpa Chontales en la cual se realizó una encuesta en la que se seleccionaron a 42 colaboradores, para medir el comportamiento organizacional como variable de estudio y sus dimensiones tales como: comportamiento individual, características de los individuos, grupos de trabajo, comunicación, relaciones interpersonales y estructura formal de la organización, así como también la variable de satisfacción laboral y su división de dimensiones de la siguiente forma: reto del trabajo, remuneración justa, condiciones de trabajo, relación trabajo – empleado y compatibilidad entre personalidad y el puesto. Según los datos de la encuesta en el centro de salud el 78.5% de los colaboradores encuestados se encuentran satisfechos laborando en la institución, mientras que el 21.5% de los encuestados no suelen sentirse satisfechos. En relación con la variable de la edad, el 85.7% de los colaboradores consideran que la edad puede influir en la productividad, mientras que el 14.3% consideran la edad no influye en su productividad. Por parte de la variable actitud el 85.7% de los encuestados consideraron importante demostrar una buena actitud dentro de su centro laboral. En la variable Habilidades el 100% de los colaboradores consideran que siempre y casi siempre las habilidades de cada persona son fundamentales para realizar de manera eficiente su trabajo. Consiguiendo así comprender como resultado final que no existe relación entre

el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. De acuerdo con el contenido e investigación de las autoras está claro que el comportamiento organizacional es esencial en las empresas, ellas determinaron que no existe una conexión o relación adecuada en este centro de salud mencionado al inicio, por lo tanto, esto nos da a entender que deben mejorar y preocuparse por corregir estos errores con ciertos factores, ya que esto es lo que les va a permitir a ellos obtener mejores resultados en la realización de sus funciones dentro de la organización.

(Bravo, Hernández, Negrin, & Palacios, 2020) en su artículo titulado: “Comportamiento organizacional con enfoque de sistemas en empresas comercializadoras” cuyo objetivo es caracterizar el comportamiento organizacional de empresas comercializadoras ecuatorianas, se realizó un estudio cuasiexperimental en dos empresas comercializadoras de la provincia de Manabí, Ecuador, en la cual, se midió la Variable comportamiento organizacional y sus dimensiones tales como: clima organizacional, satisfacción laboral y motivación. Los resultados revelaron puntos interesantes para cada comercializadora, por un lado, se confirmó que existe relación causal entre el comportamiento organizacional, el impacto en la productividad y rentabilidad de la organización y la implicación en el desempeño del talento humano. Por otro lado, se descubrió que la empresa “M” al evaluar el nivel organizacional los aspectos más importantes son el liderazgo y el trabajo en equipo, mientras que la empresa “B” centra su interés en la motivación y la satisfacción laboral. En este caso gracias al aporte que nos brindan estos autores nos dan a conocer que cuando se trata del comportamiento organizacional hay factores importantes que se deben tomar en cuenta y es necesario evaluarlos para conocer como están funcionando, en caso de presentarse inconvenientes se deben aplicar estrategias o acciones de mejoras para cambiar los resultados para bien del personal y, por ende, para la organización también.

Espinoza & Gálvez (2022) en su artículo titulado: “Gestión del talento humano y comportamiento organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María – Huaura” Cuyo objetivo es establecer la relación entre la gestión de talento humano y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María – Huaura, empleándose la metodología del diseño cuantitativo, no experimental, correlacional de corte transversal, la población establecida para el trabajo estuvo conformada por 197 colaboradores que trabajan en la municipalidad distrital de Santa María provincia de Huaura, tomando en cuenta las informaciones se realizó ensayos necesarios con 20 incógnitas provenientes de cada una de las variables de la investigación, utilizando la técnica adecuada como es, el alfa de Crombach con cuestionarios de 20 preguntas con escala de Likert. De esta manera se midió la variable: gestión del talento humano, comportamiento organizacional (estructura organizacional, conductas de nivel grupal y conducta individual). Como resultado se estableció que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional, con un valor de 0.559, siendo una correlación positiva y moderada según Rho de Spearman. A modo de conclusión con lo que nos aportaron los autores, se puede determinar que la gestión del talento humano se esfuerza constantemente por conseguir un comportamiento organizacional adecuado, por esta razón estas variables están estrechamente relacionadas entre sí, es importante para esta área evaluar constantemente el comportamiento y la conducta de todo el personal de la empresa para identificar si existen problemas, en el caso de que se presenten inconvenientes tomarán medidas que permitan mejorar la situación, ya que de estas medidas o acciones de mejora aplicadas dependerá la eficiencia de sus procesos internos y el futuro de la empresa.

Columba y otros (2020) en su artículo titulado: “Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento organizacional” cuyo objetivo

fue ilustrar la proyección de un plan de mejora del desempeño de empresas Comercializadoras de Productos Lácteos (CPL) basado en la evaluación de variables de comportamiento organizacional y la caracterización del sistema. Se realizó un estudio descriptivo y de intervención en dos comercializadoras de la provincia de Manabí, en Ecuador, en donde se midieron las variables, Clima organizacional (Medio ambiente, Involucramiento, Gerencia efectiva y Competencia, Recompensas y reconocimientos) y satisfacción laboral. Los resultados revelaron puntos interesantes para cada comercializadora. Por un lado, en ambos casos de estudio se definen como significativos ciertos factores esto confirma la relación causal entre el comportamiento organizacional y estas variables intermedias. Gracias a todo lo anterior explicado por los autores se puede determinar que, ellos en su investigación nos dejaron claro que el comportamiento organizacional se puede medir mediante la observación de ciertos puntos de la empresa, es decir, algunos de estos puntos como el desempeño, la cultura de la empresa, la motivación, etc., son muchos factores más como estos que nos permitirán conocer cuáles son los que influyen más y una vez identificados trabajar en ellos de manera constante mediante acciones de mejora para conseguir un cambio significativo y positivo para la organización.

Torres, Hernández, Urbiola, & Flórez (2018) en su artículo titulado: “Comportamiento, aprendizaje y cultura organizacional en campesinos de cooperativas agrícolas colombianas” Cuyo objetivo fue analizar la cultura y el aprendizaje organizacional en dos cooperativas agrícolas en el Caribe Colombiano, en donde se realizó una investigación de enfoque cualitativo con diseño no experimental de campo y una muestra total de 42 participantes, se utilizó la observación participante, la entrevista estructurada y semiestructurada para medir ciertas dimensiones tales como: las actividades de producción, la estructura organizacional, cualificación del personal,

estrategias de comercialización, estilo de liderazgo y comunicación. Entre los resultados nos demostraron que las cooperativas carecen tanto de procesos organizacionales, como de modelos de liderazgo y procesos comunicacionales, reflejados en los altos porcentajes de desmotivación de los trabajadores y en los bajos niveles de competitividad. Tal y como hemos podido comprender la investigación de estos autores, quienes nos permiten entender la situación de estas cooperativas antes mencionadas, es importante ser conscientes que al liderar una empresa y estar a cargo de un equipo de trabajo, no solo se trata de trabajar duro y constante para los objetivos de la organización, se trata también de asegurarte de que tu equipo esté motivado, que haya buena comunicación, coordinación y sobre todo que cuenten con un buen liderazgo, esto es lo que le permitirá a tu empresa mantener un excelente comportamiento organizacional y como resultado conseguirás mayor eficiencia en tus procesos organizacionales.

Gómez & Olivas (2016) En su artículo titulado: “Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral” cuyo objetivo fue explorar los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que inician su carrera laboral, para lo cual se diseñó un instrumento de medida ~ con 35 ítems, utilizando un modelo de investigación cuantitativa con resultados válidos y confiables, aplicado a 215 estudiantes de una universidad privada del noreste de México, en dónde se midió la variable satisfacción laboral y algunas dimensiones tales como: Apoyo organizacional, Percepción económica, Intensidad del esfuerzo realizado, Conflicto vida-trabajo y la Intensión de separación. Mediante los resultados se pudo observar que el comportamiento entre las personas que se encontraban en su primera experiencia laboral y las que ya habían trabajado anteriormente era el mismo. Por lo tanto, se identificó que tanto el apoyo organizacional percibido como también la intención de separación y la percepción económica presentan diferencias estadísticamente significativas. Tras el

análisis de los autores, podemos deducir que cuando se trata del comportamiento organizacional de una empresa, ya sea personal con experiencia y de muchos años como también puede ser personal joven que recién están empezando su vida laboral, los intereses son los mismos, de esta forma entendemos mucho mejor que al tocar el tema de comportamiento organizacional se debe trabajar en ello para conseguir ese adecuado desempeño individual y grupal que aporte a la empresa, para esto la empresa debe aportar mucho a su personal para conseguir esa eficiencia en sus procesos y como tal un excelente comportamiento organizacional.

1.2.2. Bases teóricas

Relaciones

Según el autor Murillo (2004) nos menciona que, las relaciones humanas son multidimensionales, estas se pueden analizar como un producto de la estructura económica y de los hábitos y tradiciones de la sociedad, así como también es imprescindible examinarlas tomando la empresa como una sola unidad dividida en grupos e individuos o bien a través de la estructura formal e informal de la organización. Por otro lado, complementando lo que nos dice el autor es importante destacar que las relaciones son un tema muy amplio y que abarca varios puntos en la vida de las personas, ya que en este mundo todo son relaciones, y existen diferentes tipos de relaciones como, por ejemplo, se entienden las relaciones personales, laborales, sociales, internacionales, científicas, digitales, etc. Abarcan muchos aspectos, dicho de otra manera, se diría que las relaciones consisten en conexiones o vínculos con las personas que nos rodean, estas son necesarias para el ser humano por el simple hecho de que somos seres sociales y necesitamos interactuar constantemente.

Por otro lado, Genao, Pérez, & Castro (2014) nos explican su punto de vista refiriéndose a que, en múltiples ocasiones se ha puntualizado que el ser humano es un

ente social, por lo tanto, está inmerso en un medio familiar, social y laboral; por eso se afirma que es un ser solidario, hecho para vivir con y para los demás, sin embargo, hoy, que se vive en el presente, en la era de la informática y de las telecomunicaciones, el ser humano se siente más vacío y con más carencias. Actualmente es imposible negar que el ser humano depende, desde la concepción, de otras personas con las cuales establece sus primeras relaciones humanas. Al desarrollarse continuará necesitando a los demás en cada una de las sucesivas etapas de su vida. En este sentido, vivir es relacionarse. Aprender es relacionarse. Trabajar es relacionarse. De acuerdo con lo antes mencionado por los autores podemos deducir que las personas estamos inmersas en un mundo social, en el que cada actividad de nuestra vida cotidiana necesitamos de la socialización con una o varias personas, por lo general, para todo lo que realizamos en nuestro día a día inconscientemente interactuamos con los demás, por lo tanto, determinamos que las relaciones son necesarias para el ser humano por naturaleza.

Relaciones interpersonales

Desde el punto de vista de Torres C. M. (2017) quien nos da un concepto corto pero profundo sobre las relaciones interpersonales permitiendo analizar su interpretación a nuestra manera, el autor nos dice: La persona posee una estructura abierta a la alteridad, al encuentro con el otro, tal es su constitución antropológica, ya que esto es lo que hace posible el encuentro interpersonal, dicho de otra manera, esta apertura, encuentro y relación con un tú es lo que lo constituye como humano y le abre la posibilidad de crecer como persona (pág. 184). Lo que nos trata de decir este autor es que el ser humano por naturaleza es sociable y necesita conectarse con otros, quiero decir que, es como una habilidad que viene por defecto, la habilidad de relacionarse con los demás, esto es crucial porque de esta interacción podemos aprender cosas nuevas, por ende, contribuye en nuestro crecimiento personal. Dicho de otra manera, muchas veces en la interacción con

el otro no solo encontramos compañía y apoyo, sino que también aprendemos, crecemos y nos desarrollamos como individuos, así mismo, expresarnos, escuchar y entender a otros es lo que nos hace humanos y nos permite mejorar constantemente como personas.

De acuerdo con Rodríguez A. (2017), las relaciones interpersonales forman parte de la sociedad, y de esta forma la creación de valores y principios, siendo indispensables para poder convivir en armonía en grupos sociales, es decir, para mantener relaciones estables es indispensable mantener respeto a los demás. Dicho autor en su artículo hace mención que la variable relaciones interpersonales **está conformada por 4 dimensiones (Interacción, comunicación, calidad de trabajo, desempeño)**. Haciendo énfasis en este tema, es de gran importancia reconocer que para crear vínculos fuertes y agradables es importante mantener el respeto hacia las demás personas, así como otros factores que facilitan la generación de confianza para conseguir buenas relaciones interpersonales en los diferentes ambientes en los que un individuo se pueda presentar, ya sea con amigos, familiares, trabajo, viajes y entre otras situaciones en las que requiera de las habilidades sociales e interacción con los demás.

Empleando las palabras de Hanco, Carpio, Castillo, & Flores, (2021) desde el punto de vista empresarial nos dice que, las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño profesional de otros. Dicho autor en su artículo nos indica que la variable relaciones interpersonales está **conformada por 5 dimensiones (La comunicación interpersonal, actitudes de los colaboradores, la confianza del trabajador, los tratos por parte de los jefes, capacidad de gobernabilidad)**. Cabe recalcar que la presente investigación se enfoca en el ámbito empresarial, por lo tanto, si nos referimos a relaciones interpersonales estamos hablando de la manera en la que cada individuo se

desenvuelve formando parte de una empresa y como tal de un grupo de trabajo, por lo regular para cumplir con sus funciones debe saber hacer equipo con sus compañeros y mantener una buena comunicación con todos, si logra esto le será más fácil desarrollar sus habilidades e ir las puliendo día a día, dando como resultado un desarrollo de sí mismo, tanto personal como también profesionalmente.

Desde la posición de Maldonado, García, Romero, Padilla, & Franco (2019) quien nos menciona que, actualmente es complejo establecer relaciones interpersonales en las organizaciones, debido a que la globalización ha traído consigo ciertas modificaciones en la vida social; además, el desarrollo en la tecnología informacional, la electrónica y el procesamiento digital, entre otros, ha provocado cambios en el hombre contemporáneo y le plantea incertidumbre y un desafío en las formas de comunicación, el trabajo en equipo y el manejo de conflictos. Dicho autor en su artículo demuestra que la variable relaciones interpersonales **está conformada por 3 dimensiones (Comunicación, trabajo en equipo, manejo de conflictos)**. Es importante entender que los seres humanos son totalmente diferentes cuando hablamos de generar relaciones interpersonales, muchos tendrán el don de crear vínculos amigables fácilmente, pero puede que a otros se les complique mucho más, así que si hablamos de formar parte de una empresa es importante que la misma se encargue de que todo su personal en general se sientan cómodos y con ánimos de querer seguir perteneciendo a la empresa, para lograr esto existen capacitaciones y demás intervenciones por parte de talento humano que es quien vela por el bienestar de todos los individuos que conforman la empresa para que ellos puedan dar todo su potencial y se sientan en un ambiente armonioso, pleno, tranquilo y agradable.

Tipos de relaciones interpersonales

Se dice que entre las relaciones interpersonales hay ciertos tipos que las representan, cada una con un tipo de relación diferente a la otra, pero que, sin duda alguna son necesarias y a diario las reforzamos con la interacción con nuestro alrededor, unas con más profundidad que otras. A continuación, se mostrarán los tipos de relaciones interpersonales que existen según la Autora Sonia Castro, quien nos explica lo siguiente:

Las relaciones íntimas o afectivas: son aquellas en las que el afecto está presente a diferentes niveles y hay una conexión profunda y de intimidad con la otra parte, en este sentido la confianza es una parte importante de estas relaciones que suelen permanecer estables con el tiempo porque brindan bienestar, placer, emociones positivas y satisfacen nuestras necesidades de protección y pertenencia, como ejemplo de este tipo de relaciones encontramos el amor y la amistad. Por otro lado, están las relaciones familiares: como su nombre indica, tratan de las relaciones que surgen entre los miembros de nuestra familia, quienes nos acompañan desde el nacimiento y con las que tenemos un vínculo de sangre. Estas relaciones generalmente se mantienen con el tiempo y a menudo se rijan por el principio de autoridad. Para entender mejor este tipo de relaciones son las que se generan con nuestros padres, hermanos/as, abuelos/as, hijos/as o entre otros. Luego están los vínculos superficiales: son aquellas relaciones en las que no hay profundidad, no hay afecto ni intimidad y tampoco hay implicación emocional. Son breves, pasajeras y cortas en el tiempo. Suelen ocurrir en los primeros momentos en que se conoce a la otra persona. Son las conexiones que establecemos con personas desconocidas, las cuales sabemos que serán temporales y efímeras. Luego están las relaciones circunstanciales: estas relaciones surgen entre personas que no son del todo desconocidas, con las que sí pasamos y compartimos tiempo de manera regular, pero por las que no hay un apego ni un afecto profundo e intenso. Las relaciones con compañeros de trabajo o vecinos de la ciudad son

ejemplos de ello. Y finalmente las relaciones de rivalidad: en este caso entendemos por su nombre que son aquellas relaciones que parten de la enemistad, la competencia o incluso el odio y el rencor (Castro, 2023).

De esta manera, se profundiza en los tipos de relaciones interpersonales existentes para poderlas diferenciar y saber el nivel de complejidad de estos vínculos que pueden llegar a ser pasajeros o permanentes, dependiendo de cual se tratase, las personas necesitamos crear relaciones a lo largo del tiempo es nuestra naturaleza relacionarnos con los demás, y esto nos explica claramente las distintas maneras en las que podemos vincularnos a las personas, ya que constantemente estamos rodeados de situaciones en las que socializamos y generamos estas relaciones interpersonales.

Importancia de las relaciones interpersonales

En este caso interviene el autor Torres C. M. (2017) en su libro nos indica sobre la importancia de las relaciones interpersonales en el crecimiento como persona desde 3 puntos diferentes:

Desde el punto biológico, cuando el hombre nace es un ser desvalido totalmente, no puede alimentarse por sí mismo, esto significa que la higiene y cuidados para conservar su vida no dependen de él, sino de otro de su especie quien le brinda todo lo que necesita para sobrevivir. Por ello, la atención de su madre y de su padre, o de quienes hagan esta función, es fundamental para su sobrevivencia, de ello depende que siga viviendo o muera (pág. 189). De acuerdo con esta cita se puede decir que la importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito biológico empieza prácticamente desde que llega a este mundo, ya que en ese entonces es dependiente de alguien que cuide por él, lo que crea un vínculo inicial con estas personas que se encargan de sus cuidados.

Desde el punto psicológico, las relaciones interpersonales tienen una importancia de primer orden en el ámbito psicológico, dado que no solamente ayudan en la estructuración de la mente y la personalidad, sino que serán un factor decisivo en la forma como se vincula la persona a lo largo de toda su existencia (pág. 192). Lo que se entiende de esta interpretación por el autor es que el hecho de relacionarnos con las personas a nuestro alrededor sirve como algo similar a una terapia natural en la que podrás expresarte y al mismo tiempo esto influirá positivamente y de forma sana siempre y cuando la interacción sea agradable, mejor dicho, el hecho de relacionarnos con los demás nos ayuda a conectar mejor con nuestro entorno.

Desde el punto social, quiere decir que la persona ingresa en primer lugar en una familia y más tarde en el grupo social al que pertenece su familia, finalmente, en el ámbito más amplio de la sociedad, en donde se empieza a relacionar con más personas en diferentes lugares (pág. 192). En esta parte se entiende que trata de la relación interpersonal que creamos desde nuestro círculo familiar, colegio, universidad, trabajo, etc, es la interacción que tenemos abiertamente incluso con desconocidos a los que nos interesa conocer o simplemente interactuar de manera superficial.

Dicho lo anterior, se puede decir que, el hecho de crear y mantener buenas relaciones interpersonales nos ayudará a estar sanos mentalmente, abrirnos con las demás personas, expresarnos y escucharlas para entenderlas, como consecuencia de esto aprenderemos a conectar mejor con las personas que nos rodean, por lo tanto, se desarrollará una habilidad social que facilitará el correcto desenvolvimiento, un buen estilo de vida y si hablamos de la vida laboral pues esto ayudará en nuestro desempeño, aprendizaje y productividad en todo lo que realicemos.

Relaciones interpersonales constructivas y destructivas

Empleando las palabras del autor Torres C. M. (2017) sobre lo correspondiente a las relaciones constructivas y destructivas él nos explica lo siguiente:

De ahí que una de las tareas más importantes para el ser humano es el manejo adecuado de su agresión y el desarrollo de relaciones interpersonales constructivas, ya que esto, sin duda, favorece su crecimiento personal (pág. 204). Lo que nos da a entender el autor es que las personas a lo largo de su vida se encontraran en diferentes situaciones, muchas veces no se podrá mantener relaciones interpersonales constructivas por motivos de que las emociones juegan un papel importante en el ser humano, si embargo, la clave está en manejar de la mejor manera nuestras emociones para convertirlas en la creación de experiencias buenas y constructivas que aporten valor a nuestro crecimiento personal y profesional.

Hay quienes han dañado o han sido dañadas debido a una relación interpersonal destructiva, han aprendido de tales experiencias y continúan su desarrollo como personas, por otro lado, hay también quienes, por diversas razones, no logran salir de una relación interpersonal destructiva, en donde lo más indicado es que soliciten la ayuda de especialistas en su problemática (pág. 204). Para finalizar con la interpretación del autor nos dice que las relaciones interpersonales destructivas son aquellas que sumergen a alguien en el sufrimiento de diferentes maneras, por lo tanto, se puede decir que en estas situaciones que lamentablemente se presentan esas problemáticas, ahora en la actualidad se cuenta con ayuda profesional para mejorar nuestras actitudes, ya que la intención es construir y convertirnos en nuestra mejor versión, debemos entender que existen personas dispuestas a aportarnos algo positivo con la única intención de potenciar las relaciones interpersonales constructivas.

El impacto de las relaciones interpersonales en el proceso administrativo

Para entender mucho mejor el impacto que tienen las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de una empresa, el autor Soria (2004) nos dice lo siguiente: Las relaciones humanas tienen algo que contribuir al proceso administrativo empezando desde los propios objetivos de la empresa como son los de desarrollo humano y satisfacción de la fuerza de trabajo hasta las políticas y procedimientos para lograr estos objetivos, de esta forma, la organización se define generalmente en términos casi estáticos, es decir, como la formación de jerarquías de mando estructuradas en forma centralizada o descentralizada y por cuyas líneas de unión debe fluir la comunicación. Por este motivo, la estructura descentralizada se identifica más con el enfoque de las relaciones humanas ya que promueve la comunicación a través de canales verticales más cortos, tiene un mayor tramo de control y sobre todo incrementa la delegación de autoridad. Otro punto muy importante para considerar es que cuando el proceso de organización se define en términos dinámicos se concibe como la integración de recursos que pueden ser tecnológicos de capital y humanos, por lo tanto, las relaciones humanas afirmarían que la empresa no la forman principalmente las máquinas ni los edificios u otros elementos materiales sino las personas. Para las relaciones humanas la empresa es un organismo vivo cuyos elementos interaccionan socialmente y los objetivos de estos últimos pueden ser muy diferentes de los de la organización.

Por lo antes dicho, el comportamiento organizacional depende de estas relaciones para conseguir un excelente desempeño a nivel general, por lo tanto, estas relaciones interpersonales aportan positivamente a la empresa cuando se gestiona de manera adecuada el personal, para que todos contribuyan eficientemente en el cumplimiento de las actividades y procesos dentro de la empresa para el logro de sus objetivos.

Dimensiones de la variable: relaciones interpersonales

Interacción

Para el autor Sandoval (2009) las interacciones sociales, donde se puede observar, distinguir o percibir la cotidianidad de los individuos se hace presente desde una aula de clases, hablando del ámbito educativo porque es ahí donde empiezan a tener interacción con muchas personas y justamente en dichas relaciones, suelen producirse comportamientos que tienen relación con las demandas, conflictos e influencias de la sociedad y la cultura, así que desde esta perspectiva se puede descubrir la intencionalidad del comportamiento interactivo de los jóvenes y los grupos sociales, desde el contexto de la institución educativa, tomando por supuesto en consideración su espacio físico y social. La interacción por otra parte, es un factor muy importante para las personas en general y si hablamos de empresas los individuos que la conforman están en constante interacción, tanto con sus compañeros, directivos y clientes, por lo tanto, es importante destacar que al relacionarse con su entorno se debe mostrar un comportamiento entusiasta colaborativo e interactivo para llevar a cabo la ejecución de su labor y destacar sus habilidades y conocimientos en las distintas áreas en las que se desempeña.

Comunicación Asertiva

Esta dimensión es muy fundamental, así como nos indican los autores Lesmes, Barrientos, & Cordero (2020) El asertividad en la comunicación es un pilar fundamental para el engranaje oportuno de cualquier acto comunicativo, está se desarrolla en cualquier ámbito como lo son el familiar, social, laboral, educativo y cultural. Dicho esto, es posible decir el asertividad es una representación integral de todo ser humano que satisface su mensaje a través de la comunicación, pues, es el sentido a la transmisión de constante mensajes entre dos o más personas. Por lo tanto, el asertividad se considera como la habilidad y aptitud comunicativa, en función a la capacidad se puede resolver situaciones

y conflictos de una forma acertada, manifestar sentimientos, pensamientos y emociones sin perturbar o atropellar los derechos del otro, teniendo en cuenta que la misma sitúa en una actitud de escucha para así ser escuchado. Como nos pudimos dar cuenta, la comunicación asertiva es parte fundamental para las organizaciones, ya que, de esta depende el poder alcanzar sus metas y objetivos de una forma más rápida y eficiente, cuando todo el personal se comunica adecuadamente y con asertividad se puede llegar a conseguir una eficiencia total en la realización de sus actividades ya sea de manera individual y también grupal obteniendo así una ventaja competitiva y beneficio para la empresa en general mejorando la calidad de vida laboral y así mismo conseguir un ambiente laboral agradable.

Calidad de trabajo

La calidad de trabajo es muy importante para que las personas permanezcan realizando su labor en el lugar donde se encuentren desempeñando sus habilidades y conocimientos, pero para eso es necesario tener en consideración cierto contexto sobre este tema, así como lo explica los siguientes autores a continuación:

La calidad del trabajo ha tomado mayor relevancia a partir de los cambios introducidos por las nuevas formas de organización productiva, las dinámicas de integración comercial y los procesos de globalización, que han provocado importantes alteraciones en las formas tradicionales de vinculación laboral, en la estabilidad del trabajo, en la composición del trabajo por actividades económicas y ocupaciones, en la intensidad y duración de las jornadas, en el estatus contractual y en las instituciones de protección y los derechos básicos relacionados. Así mismo, el interés por la calidad del trabajo ha estado asociado con la flexibilización de los mercados, pero también a las preocupaciones por el desarrollo y la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida (Pineda & Acosta, 2011).

Para las organizaciones es importante mantener un buen clima laboral para asegurar que la calidad de trabajo sea excelente, porque de esto depende el éxito de la empresa y las buenas relaciones en las distintas áreas de la organización, si se contribuye positivamente hacia una calidad de vida laboral plena en la que los trabajadores se sientan a gusto y considerados no es una sorpresa de que los mismos se destaquen y quieran dar lo mejor de sí mismos y como resultado obtener un alto rendimiento, por eso es necesario mantener a sus trabajadores motivados y brindándoles apoyo para que mejoren constantemente.

Desempeño

El desempeño laboral es por lo general uno de los temas fundamentales dentro de las organizaciones ya que este es el que permite a los individuos destacarse por las funciones que les corresponde y obtener como resultado un excelente rendimiento en sus actividades, para complementar mejor sobre el desempeño el siguiente autor nos dice:

El desempeño se refiere a cómo una persona realiza sus tareas, responsabilidades y objetivos en el entorno de trabajo, es una medida de la eficacia y eficiencia con la que un individuo, equipo o incluso una organización completa sus actividades y alcanza sus metas, el desempeño puede evaluarse en función de indicadores específicos, como la calidad del trabajo, la productividad, la puntualidad y la contribución al logro de los objetivos organizacionales (Arca, 2023). Dicho esto podemos mencionar entonces que el desempeño laboral engloba gran parte sobre el comportamiento individual que tiene cada persona dentro de la empresa, así como también la forma en la que los superiores y directivos designen las tareas y actividades a cada uno, normalmente cuando existe una buena designación de trabajo para el personal los mismos tratan de realizar su labor de una forma eficiente consiguiendo un aporte positivo para la organización.

Comportamiento

Teniendo en cuenta a Ordeit (2014) nos indica que, el hombre no es un mero ser inteligente que dispone de un aparato psíquico, esto quiere decir que, no es un mero ser espiritual sino uno que se relaciona con el mundo exterior mediante el comportamiento (conducta - acción en sentido amplio) esa relación solo puede consistir en alguna de estas dos actitudes o bien hace (comportamiento activo) o bien no hace (comportamiento pasivo) dejando que las cosas sigan su curso que permanezcan como estaban mientras que la capacidad de hacer es limitada porque la persona no puede desplegar muchas actividades al mismo tiempo, en cambio, la de no hacer afecta en cada momento a un número prácticamente infinito de posibilidades, por lo tanto, si la persona por consiguiente solo tiene dos alternativas para relacionarse fuera de sí mismo entonces para determinar el contenido de esa relación será necesario tener en cuenta tanto sus actividades como sus abstenciones. Por ejemplo:

"Una persona se comporta como un aficionado al deporte cuando acude a presenciar su ejercicio en un estadio y también cuando no apaga el receptor de la televisión, ni cambia de canal en el momento que empieza a transmitirse un partido de fútbol". En los mecanismos de conducción, "El comportamiento de un automovilista se define por cómo incide pisando el acelerador y moviendo el volante y así mismo por cómo no incide, es decir, no levanta el pie del acelerador, no frena".

Comportamiento organizacional

Desde el punto de vista del autor Abreu (2022) quien menciona que "el comportamiento organizacional es una disciplina científica que permite comprender como incide el comportamiento de las personas en las organizaciones y viceversa, ya que, trata de comprender la interacción existente entre organización y persona". Con la cita de este autor. De acuerdo con el concepto citado por este autor se puede decir que el CO se

basa en la relación de las personas con la empresa, es decir, como estas personas pueden aportar positivamente a la organización, así mismo, la capacidad de la empresa para aumentar el aprendizaje en estos individuos para fortalecer sus habilidades y fomentar un alto nivel de desempeño en todos los aspectos.

Para Rodríguez A. (2017) es importante que los administradores estén conscientes del papel que juega el comportamiento dentro de la organización, y que debe ser tomada como una herramienta humana, utilizada para el beneficio de los trabajadores, tomando en cuenta que para que cada departamento cumpla con su trabajo, no basta solo de conocimientos y habilidades, el ser humano como ente social siente la necesidad de agruparse y sentirse aceptado. Dicho autor en su artículo hace mención que la variable comportamiento organizacional **está conformada por 3 dimensiones (Conducta, compromiso, eficacia)**. Como nos podemos dar cuenta, el comportamiento organizacional es una de las partes delicadas cuando de lograr objetivos se trata, está claro que, si no existe un buen apoyo por parte de la organización, al final de cuentas el comportamiento de los trabajadores no será el adecuado y, por lo tanto, la empresa tampoco tendrá resultados tan sofisticados, así que es importante que todo el personal se sienta aceptado y valorado dentro del área donde se desempeña para conseguir un mejor rendimiento.

Para Valente (2019) el comportamiento organizacional se basa en el estudio de las acciones de las personas dentro de la organización, en donde se obtiene información diferenciada por cada persona, esta información puede ser negativa o positiva. Dicho autor en su artículo nos indica de forma clara que la variable comportamiento organizacional **está conformada por 4 dimensiones (Desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción)**. El comportamiento organizacional consiste en el resultado de las actitudes y comportamientos individuales de cada persona, este comportamiento

puede beneficiar o ralentizar el proceso para conseguir los objetivos de la misma, por lo tanto, es importante conocer la situación de cada individuo para que reciba apoyo en caso de que esté pasando por distintas adversidades y pueda desempeñarse adecuadamente con ayuda de sus superiores y sienta que es parte importante de la empresa.

Para Sánchez (2018) el comportamiento organizacional es importante porque a través de ello se puede percibir el comportamiento de cada individuo de la organización, debido a que el gerente va a proveer las herramientas y técnicas necesarias para sus colaboradores y poder tener cercanía con ellos, para las empresas es muy satisfactorio que sus trabajadores realicen sus trabajos de manera productiva pero para conseguir esto es necesario un buen clima laboral, así mismo que el gerente conozca y contribuya buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores. Dicho autor en su artículo nos demuestra que la variable comportamiento organizacional **está conformada por 4 dimensiones (Motivación, liderazgo, aspecto individual, satisfacción laboral)**. De forma simplificada, el comportamiento organizacional depende de la forma en la que la empresa brinda apoyo a su personal, ya que en base a esto la empresa obtendrá resultados positivos o no sobre su producción, ventas y demás ámbitos. El comportamiento de cada persona influye en los resultados de la empresa, por esto es importante dedicar tiempo en conocer a cada persona que conforma la empresa y hacerle saber que tiene el apoyo de todo su equipo de trabajo.

Características del comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es un factor esencial en las empresas ya que en ella se encuentran todo acerca del comportamiento de su personal, tanto individual hasta nivel organizacional, en este caso el autor Yeilis D. Serrano Abreu en su libro sobre el “Comportamiento Organizacional”, nos explica que esta variable tiene ciertas características, las cuales son:

Ciencia aplicada: El comportamiento organizacional (CO) se caracteriza por solucionar cuestiones prácticas, ayudando a las personas y a las organizaciones a obtener resultados óptimos. Es así como una organización con un tipo de comunicación informal puede obtener tácticas y estrategias para pasar a un tipo de comunicación formal, incidiendo esto en la cultura comunicacional de la empresa.

Enfocado en las contingencias: El comportamiento organizacional (CO) procura detectar diferentes situaciones de la organización a fin de poder manejarlas e ir desarrollando estrategias para solucionarlas. Se utiliza el enfoque de situaciones debido a que no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas, ya que todo dependerá de las circunstancias y su contexto organizacional. Recordemos sobre todo que nada es estático ni inmutable, las organizaciones son organismos vivos y cambiantes al igual que las personas, sus intereses y estados de ánimo.

Hace uso del método científico: El CO se fundamenta en la investigación sistemática basada en el método científico, elabora hipótesis y realiza generalizaciones sobre el comportamiento organizacional. Una vez realizado estos pasos procede a comprobarlos empíricamente.

Administrar a las personas en las organizaciones: El CO permite ayudar a las personas y a las organizaciones a entenderse y llevar una dinámica de interacción sana, mejorando de esta manera la cultura y el clima organizacional. Es importante para todo administrador, gerente y/o encargado sin distinción de profesiones entender esta dinámica a fin de tener éxito en las actividades internas y externas de las organizaciones (Abreu, 2022).

Como pudimos darnos cuenta, el comportamiento organizacional está conectado con el comportamiento de las personas, y las relaciones interpersonales que generen las mismas, ya que, gracias a este vínculo es que obtendremos beneficios o consecuencias para una organización, así que mediante estas características fundamentadas anteriormente, nos queda claro que, el comportamiento organizacional si está influenciado por las relaciones entre los individuos, por motivo de que lo que se busca es que las personas se entiendan mejor entre sí y con la empresa para alcanzar un nivel de desempeño alto y competitivo.

Importancia del comportamiento organizacional

Según el autor Abreu (2022) nos indica que el comportamiento organizacional es una variable que debe ser considerada esencial, porque conocer con exactitud sobre esto nos permitirá ser mas eficientes en la organización, entonces el autor nos explica lo siguiente:

No importa el ámbito profesional y laboral donde nos encontremos, las organizaciones están integradas por personas, por tanto, es preciso que todo administrador, encargado, gerente, toda persona que aspire un cargo de mayor jerarquía o bien cualquier persona que necesite conocer la organización para la cual ofrece sus servicios, conozca a profundidad el tema de comportamiento organizacional (CO), ya que los problemas en relación con el comportamiento en las organizaciones no tienen distinción. En todos los entornos profesionales encontraremos conflictos, problemas de poder, de comunicación, de liderazgo y cualquier otro tipo de situaciones. Otras de las razones para estudiar a profundidad el CO lo es que ciertas situaciones problemáticas son comunes en diferentes organizaciones, por lo cual su estudio y comprensión permitirá ayudar a conocer cuál es la mejor manera de abordarla. Por ejemplo, si una empresa

presenta un problema de resistencia al cambio, se puede ayudar a otra organización a cómo implementar un cambio y eliminar la resistencia de sus empleados.

Con base a lo que nos explica el autor se puede concluir que dentro de las organizaciones siempre se presentarán unas que otras falencias en los procesos internos, pero es importante que haya una excelente coordinación y trabajo en equipo para gestionar estos inconvenientes de la manera más eficiente posible, lo que estamos buscando con esto es contribuir de manera positiva en el comportamiento de los empleados y brindándoles un apoyo con supervisiones e incentivarlos a trabajar en equipo, así como también, impulsar sus conocimientos y fortalecer sus habilidades y destrezas para que puedan participar de manera proactiva en sus funciones y actividades, por esta razón es importante conocer sobre el comportamiento organizacional y aportar cosas buenas a nuestro equipo de trabajo para que mejoren en todos los aspectos posibles y como resultado esto se vea reflejado en el rendimiento y eficiencia a nivel organizacional.

Niveles del comportamiento organizacional

De acuerdo con los autores Franklin & Krieger quienes profundizan aún más en este tema sobre el CO nos indica que esta variable se puede determinar en 3 niveles que están estrechamente relacionados entre sí y sobre todo es importante tomarlos en cuenta a todos para conseguir un mejor desenvolvimiento organizacional, los mismos autores mencionan los siguientes niveles y estos son:

Nivel de individuos: en este caso se trata del comportamiento organizacional de un individuo como parte integrante de la fuerza laboral de la organización, es decir, esta perspectiva puede ser subjetiva, en tanto es posible que el individuo esté incorporado a la organización de tiempo atrás o sea una contratación reciente. Además, su comportamiento

en el trabajo dependerá de características personales, como su edad, sexo, estado civil y condición física; de características de personalidad, como su estabilidad emocional, actitud, objetividad y valores; de características de formación, como su nivel de preparación, experiencia, destreza y habilidades, y de la posición que ocupe en la jerarquía organizacional: en la medida en que el individuo ocupe un puesto de mayor responsabilidad, su comportamiento influirá más en los procesos de toma de decisiones.

Nivel de grupos y equipos: esto se basa en el comportamiento de la organización de acuerdo con la habilidad de sus miembros para desarrollar, apoyar y dirigir grupos y equipos que permitan alcanzar el cumplimiento de objetivos organizacionales. Para que las iniciativas destinadas al manejo efectivo de este recurso funcionen, es preciso: saber en qué circunstancias es conveniente integrarlo y cuál es el tipo que debe adoptar; participar o encauzar el establecimiento de metas claras de desempeño; definir la forma para interactuar; perfilar un proceso de toma de decisiones acorde con su estructura; solucionar los conflictos, aminorar el estrés, y evitar en lo posible las crisis; amalgamar las responsabilidades individuales y de conjunto para el ejercicio de un liderazgo auténtico; y evaluar el desempeño de todos y cada uno de los integrantes de la organización tanto en bloque como particularmente para determinar el grado de logro de las metas establecidas y, cuando sea necesario, emprender las acciones necesarias para corregir el rumbo.

Nivel del sistema organizacional: en este apartado el comportamiento organizacional es una forma de analizar el desempeño de una entidad social orientada a la consecución de metas a través de un sistema coordinado, estructurado y vinculado con el entorno. Los componentes del sistema son los grupos, unidades, procesos, funciones, puestos, políticas y normas para manejar sus recursos humanos y su cultura

organizacional, enlazados en una tecnología de trabajo cifrada en sus competencias centrales (Franklin & Krieger, 2011).

De acuerdo con lo antes citado por los autores, puedo recalcar que estos niveles del comportamiento organizacional engloban el comportamiento de las personas, desde una perspectiva individual en la que se conocerán las habilidades y destrezas de cada individuo para llevar a cabo sus actividades y funciones, así mismo, se toma en consideración el comportamiento de los grupos de trabajo, la coordinación y capacidad que tienen estos individuos para organizar equipos y coordinarse para llevar a cabo las actividades de la empresa, finalmente se observa el comportamiento a nivel organizacional en el que interactúan todos los que conforman la empresa de una forma organizada para cumplir con los objetivos organizacionales que se han planteado.

Dimensiones de la variable: comportamiento organizacional

Conducta

De acuerdo con los siguientes autores quienes nos explican detalladamente sobre la conducta en su artículo nos indican lo siguiente:

El comportamiento se refiere a cómo actúa una persona en diferentes áreas de la vida, esto significa que el término puede usarse como sinónimo de conducta, ya que se refiere a la conducta que se desarrolla en respuesta a los estímulos que recibe un sujeto y su conexión con el entorno. Existen 3 tipos de conductas que comúnmente se hacen presentes, como la conducta agresiva, representan a personas que realmente satisfacen sus necesidades, tienen poder y, en la mayoría de los casos, transfieren su energía de superioridad a otros que intentan humillarlos. Luego está la conducta pasiva, generalmente son tímidos, ansiosos y se sienten inferiores a los demás. Debido a esto, los demás se aprovechan fácilmente de ellos. Finalmente está la conducta asertiva, las

principales características de esta es que incluyen personas que siempre cumplen sus promesas, ellos están conscientes de sus propios defectos y virtudes, normalmente son personas que sienten bien consigo mismas y hacen sentir bien a los demás (Porto & Merino, 2021).

La conducta es una especie de comportamiento individual en el que varía mucho para cada persona, esta conducta es como un patrón sobre la personalidad del individuo y también que este puede influirse por mecanismos internos y externos, como del ambiente al que lo rodea o las personas con las que interactúa.

Compromiso

Por otro lado Bilbao Balioen Hiria (2023) nos explica la dimensión compromiso de la siguiente manera: Inicialmente, se entiende por compromiso a la obligación que se asume o contrae ante otras personas o instituciones, ya sea mediante un gesto, una palabra, un documento, vinculamos nuestra persona a la realización o cumplimiento de algo acordado con otros, así como también denomina el compromiso a la actitud, dedicaciones y comportamientos concretos que desarrollamos, precisamente como consecuencia del acto de compromiso, en áreas de cumplimentarlo de un modo adecuado y satisfactorio. De acuerdo lo que menciona el autor es importante destacar que cuando hablamos de compromiso nos referimos a algo similar a la actitud que tiene el individuo por comprometerse con algo, por lo regular las personas comprometidas son las más eficientes y que logran un alto rendimiento en el desempeño de su trabajo y poseen una alta ventaja sobre sus habilidades y conocimientos de las que sacan provecho para ejecutar sus actividades de la mejor manera.

Eficacia

La eficacia es lo que permite a las empresas enfocarse en cierta parte de cumplir con el objetivo sin considerar mucho la forma en que sea el proceso siempre y cuando se consiga el resultado que se espera, en este caso el siguiente autor nos explica de una mejor manera lo siguiente: La eficacia se refiere a la capacidad de lograr objetivos; lo más importante dentro de este concepto es que estén terminados en el tiempo y forma indicados. Su prioridad es el resultado y no cómo se obtuvo, es decir: cuántos procesos, tiempo, herramientas, costos, ventas, recursos humanos y maquinaria intervinieron, si nos enfocamos en el mundo empresarial, aquí es importante alcanzar los objetivos comerciales y las cifras oficiales de la empresa, por lo tanto, la eficacia se centra únicamente en lograr resultados favorables en términos de rentabilidad, como por ejemplo, el número de ventas en un periodo de tiempo determinado (Cardenas, 2023).

El tema de eficacia individual en las organizaciones se encargan principalmente de fomentar y contribuir positivamente en sus trabajadores para que se sientan apoyados y de cierta manera motivados mediante la retroalimentación y formación profesional para que sean capaces de llevar a cabo sus actividades de forma correcta, así como también la eficacia se trata de la capacidad que tiene un individuo en sobresalir en cuanto a relaciones interpersonales conocimientos habilidades entre otros factores que van a permitir obtener un buen rendimiento en el ámbito laboral.

CAPITULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1. Diseño teórico

2.1.1. Definición de variables

Variable independiente: Las relaciones interpersonales

De acuerdo con (Chenche, 2023) quien menciona que, las relaciones interpersonales se van tejiendo desde la infancia en primera instancia desde la familia, y continua en la escuela, con la inculcación y reforzamiento de valores en donde las relaciones interpersonales se terminan de desarrollar y afianzar para el resto de la vida del ser humano. Dicho de otra manera, las relaciones son esenciales e incluso empiezan desde pequeños y con el pasar del tiempo podemos ir mejorando y estableciendo diferentes tipos de relaciones que nos ayudan a convivir con los demás.

Variable dependiente: El comportamiento organizacional

Desde el punto de vista de (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2015) nos indica que esta variable consiste en el estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias. Esto quiere decir que el comportamiento organizacional abarca todo lo relacionado al comportamiento de una persona de forma individual, grupal, además analiza el desempeño de esta y sus actitudes al enfrentar cualquier tipo de desafío.

2.1.2. Objeto y campo de acción

El **objeto** de esta investigación son las relaciones interpersonales y su influencia en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta. El **campo** de acción está enfocado en el análisis de las relaciones interpersonales para conocer cómo influyen en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta, por lo tanto, el estudio se desarrollará en esta empresa del cantón Manta.

2.1.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
X: Relaciones interpersonales	X1. Interacción	Libertad de expresión. Nivel de empatía. Interacción profesional.	¿Puede expresar sus ideas sin temor a burlas o rechazo? ¿Considera usted que es una persona empática con sus compañeros de trabajo? ¿Su interacción con los directivos y sus compañeros es el adecuado?
	X2. Comunicación	Asertividad. Bienestar psicológico. Comunicación interna.	¿Se maneja con asertividad la comunicación al interior de la organización? ¿Al interior de la organización existe un buen trato verbal o psicológico que influya de forma positiva en su comportamiento? ¿Se mantiene una buena comunicación entre compañeros de trabajo?
	X3. Calidad de trabajo	Fomento de trabajo en equipo. Desarrollo profesional. Productividad.	¿Considera que dentro de la organización los jefes de área fomentan el trabajo en equipo? ¿Hay apoyo profesional constantemente para mejorar la calidad de trabajo individual y grupal? ¿Se logran cumplir con calidad y eficiencia las actividades del día a día?
	X4. Desempeño	Clima laboral. Bienestar personal. Cumplimiento de tareas.	¿La relación entre compañeros influye positivamente en su desempeño laboral? ¿Mantiene el equilibrio entre su vida personal y su desempeño laboral? ¿Desarrolla sus actividades de manera adecuada prestando atención a las indicaciones recibidas?
Y: Comportamiento organizacional	Y1. Conducta	Respeto mutuo. Amabilidad. Puntualidad.	¿Se mantiene el respeto entre los compañeros de trabajo? Dentro del área, ¿se presentan conductas amables que mejoren las relaciones interpersonales con sus compañeros? ¿Considera usted que es puntual en su trabajo?
	Y2. Compromiso	Reconocimiento y motivación. Compromiso organizacional. Impacto de la formación en el compromiso.	¿La compañía le brinda reconocimientos que motiven su desempeño y compromiso laboral? ¿Está comprometido con su trabajo y con el logro de los objetivos de la empresa? ¿Las capacitaciones que le brinda la empresa influye positivamente en el compromiso con su trabajo?
	Y3. Eficacia	Eficiencia operativa. Normas y comportamiento organizacional.	¿Considera usted que realiza sus actividades de la manera más eficiente para el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa? ¿Considera que el cumplimiento de las normativas disciplinarias contribuye positivamente al comportamiento organizacional?

2.1.4. Formulación del problema

2.1.4.1. Problema general

¿Las relaciones interpersonales influyen en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL, Manta?

Planteamiento del problema

Actualmente, estamos rodeados de organizaciones que contribuyen valor a la sociedad, así como también estas funcionan mediante relaciones interpersonales y ejecución de tareas para cumplir objetivos, sin embargo, no todas las empresas se desenvuelven al 100% por ciertos motivos internos, este problema muchas veces ocurre porque no hay un buen ambiente dentro de las empresas, por lo tanto, el personal no puede aportar su desempeño total y en pequeña o gran parte afecta a la empresa en un largo plazo, así que debería ser para las empresas una prioridad el hecho de mejorar las relaciones interpersonales de su personal porque son ellos el activo más importante que tienen, cuando no se generan buenas relaciones interpersonales las personas se encuentran desmotivadas, no tienen las ganas de pertenecer a la empresa, no muestran pasión por su trabajo y sobre todo su rendimiento no será el adecuado.

Todo lo dicho anteriormente, es un problema que empieza siendo pequeño para las empresas, pero a largo plazo si no se corrige puede traer consigo un gran problema a nivel interno y luego eso se refleja de forma externa presentando una baja productividad para la empresa.

A nivel mundial, por ejemplo, en distintas organizaciones o institutos educativos muchas veces los estudiantes no se abren socialmente con los diferentes grupos de compañeros, lo que en cierta manera los hace mantenerse estancados y no fluyen sus relaciones sociales, los siguientes autores (Fernandes, Belavi, Figueiredo, & Basasoro,

2023) en su artículo: “Percepciones docentes sobre prácticas democráticas en centros educativos de Portugal y España” mencionan que una de las preocupaciones que parece orientar las prácticas de convivencia y buenas relaciones interpersonales es el fomento de un espíritu en grupo entre el estudiantado y la capacidad de trabajar de manera conjunta y cooperativa. En sus resultados, como testimonio de la investigación se indicó que existen varios problemas en los estudiantes al relacionarse entre ellos y problemas con la coordinación para realizar sus actividades, demostrando que esta problemática también se hace presente en centros educativos y desde temprana edad. Dicho esto, los autores confirman el problema que existe cuando no se generan relaciones interpersonales adecuadas, no solo en este tipo de organizaciones educativas, sino que también ocurre en los diferentes tipos de empresas.

A nivel de Latinoamérica, existen inconvenientes de manera interna en las organizaciones y a raíz de esto se ve afectado el rendimiento y desempeño de sus trabajadores y de la organización en general. Para confirmar lo dicho mencionaremos a (Moreno & Perez, 2018) en su artículo: “Las relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba – Colombia”, los autores determinaron que en esta Universidad se retrasa mucho la información solicitada por el personal interno, así mismo, existen problemas en las relaciones con algunos compañeros, se descubrió la ausencia de un buen sistema de comunicación interno y también mencionaron que algunas personas no pueden expresar sus opiniones frente a alguna situación de mejora porque no son tomados en cuenta y esto es lo que ocasiona desmotivación, baja moral y el deterioro de relaciones laborales. Esta cita nos muestra que, a nivel de Latinoamérica, así como este caso existen muchos más, por lo tanto, se debería tratar de mejorar las relaciones interpersonales en las organizaciones para garantizar la eficiencia y el éxito de estas.

A nivel de Ecuador, también existen problemas con las relaciones interpersonales lo cual trae consecuencias en los individuos y generalmente esto afecta a su vida en general. (Soto, 2021) en su artículo: “La salud mental a una comunidad de docentes en Ecuador” obtuvo como resultado que, al evaluar esta comunidad de docentes se determinó que se presentan problemas con las habilidades de relaciones interpersonales y el autocontrol esto a su vez ocasiona el desánimo y la falta de entendimiento con los compañeros docentes y estudiantes. Por lo tanto, se puede decir que cuando se generan malas relaciones interpersonales la vida se vuelve complicada, intratable y priman emociones y sentimientos negativos.

El presente estudio se realizó en la Empresa CNEL – Manta, para analizar si existen problemas en las relaciones interpersonales dentro de la organización o si todo marcha bien, si es que existen dificultades e inconvenientes de este tipo entonces se buscará tomar medidas que permitan mejorar el comportamiento del personal y que mejoren su desempeño y su eficiencia en todos los aspectos posibles.

2.1.4.2. Problemas específicos

- ✓ ¿La comunicación influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta?
- ✓ ¿La interacción influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta?
- ✓ ¿La calidad de trabajo influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta?
- ✓ ¿El desempeño influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta?

2.1.4.3.Objetivo general

Analizar las relaciones interpersonales y su impacto en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

2.1.4.4.Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar sobre las relaciones interpersonales y su influencia en el comportamiento organizacional.
- ✓ Aplicar una encuesta como metodología para conocer de qué manera influyen las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta para después identificar si existen relaciones interpersonales buenas o malas entre los trabajadores de la empresa CNEL.
- ✓ Presentar una propuesta de mejora para garantizar que las relaciones interpersonales influyan positivamente en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

2.1.4.5.Hipótesis general

Hi: Las relaciones interpersonales influyen en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL - Manta.

Ho: Las relaciones interpersonales no influyen en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL - Manta.

2.1.4.6.Hipótesis específicas

- ✓ **Hi:** La comunicación influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

- ✓ **Ho:** La comunicación NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.
- ✓ **Hi:** La interacción influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.
- ✓ **Ho:** La interacción NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.
- ✓ **Hi:** La calidad de trabajo influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.
- ✓ **Ho:** La calidad de trabajo NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.
- ✓ **Hi:** El desempeño influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.
- ✓ **Ho:** El desempeño NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

2.2.Diseño metodológico

2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación

Enfoque

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que, nos permitirá recopilar la información exacta y luego proceder con el respectivo análisis de datos numéricos.

Alcance

Este trabajo investigativo está basado mediante un alcance descriptivo, que consiste en describir las características de un fenómeno conocido en el entorno empresarial, midiendo conceptos de las variables que intervienen en la empresa escogida, así mismo, es

correlacional porque la intención es analizar la relación estadística entre dos variables sin intervenir en ellas.

Diseño

El diseño de este presente proyecto de investigación es de carácter no experimental, transeccional o transversal que tiene énfasis en la recolección de datos en un solo momento de la empresa CNEL, Manta.

2.2.2. Población y muestra

Población: Está conformada por distintas áreas en las que se desarrolla la empresa para llevar una mejor gestión administrativa, cuentan con un total de 100 trabajadores.

Muestra: Debido a que no todos los trabajadores respondieron a la encuesta, se tomó una muestra de 50 trabajadores ya que estos fueron los que respondieron exitosamente, por lo tanto, con esta muestra se procedió a realizar el análisis de datos.

2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos

Encuesta: Esta técnica se aplicó para llevar a cabo la recolección de datos mediante un cuestionario estructurado por dos variables, 7 dimensiones y 20 preguntas de comprobación que se proponen en el instrumento de medición para determinar el grado de relación existente entre las relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL, Manta.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS

3.1. Análisis de resultados

Diagnóstico o estudio de caso

En esta fase de resultados se van a detallar de manera ordenada los siguientes datos que nos permitirán entender la situación actual de la empresa CNEL, Manta y cómo se sienten los trabajadores en el ambiente laboral que se genera y de qué manera se desempeñan en sus puestos de trabajos al realizar sus funciones y actividades diarias, dicho de esto, es importante mencionar que esta encuesta realizada se enfocó en identificar la relación existente entre 2 variables (Relaciones interpersonales, Comportamiento organizacional) y 7 dimensiones (Cuatro dimensiones para la primera variable y 3 dimensiones para la otra variable) cada dimensión contiene 3 preguntas menos la última dimensión ya que solo tiene 2 preguntas. En total son 20 preguntas. A continuación, se detallará mediante tablas y gráficos cómo los trabajadores de la empresa CNEL respondieron a la encuesta.

Análisis de fiabilidad

Tabla 2 análisis de fiabilidad, Alfa de Cronbach.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	20

Según los datos obtenidos mediante el programa SPSS nos proporcionó el instrumento de fiabilidad alfa de Cronbach para el análisis de consistencia de 20 ítems, el resultado de este coeficiente fue de 0,968, es decir, que el instrumento de recolección de datos es totalmente confiable.

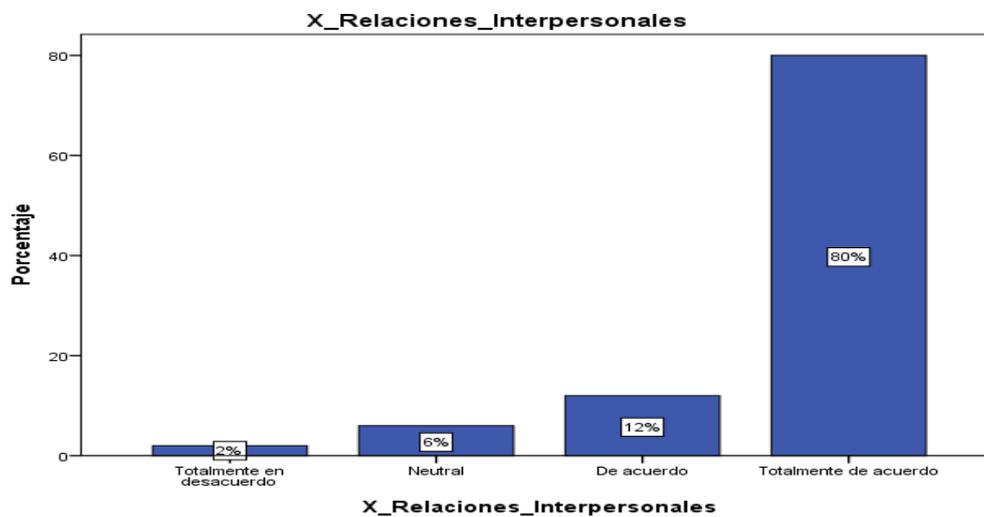
Resultados de la encuesta – estadística descriptiva

X: Relaciones interpersonales

Tabla 3 frecuencia de la variable independiente: Relaciones interpersonales.

X_Relaciones_Interpersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Neutral	3	6,0	6,0	8,0
	De acuerdo	6	12,0	12,0	20,0
	Totalmente de acuerdo	40	80,0	80,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 1 Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable X: Relaciones interpersonales.



Análisis

Como se observa en el gráfico 1, los resultados arrojaron que la variable “Relaciones interpersonales”, tiene una excelente relación al momento de evaluar a la empresa CNEL, Manta, ya que un 80% de los encuestados nos indicaron mediante sus respuestas que las dimensiones (Interacción, comunicación, calidad de trabajo y desempeño) correspondientes a esta variable que son fundamentales en su lugar de trabajo. Entre estas dimensiones están la interacción, que permite a los trabajadores mostrar una buena relación tanto con sus directivos como también con sus compañeros, luego está presente la comunicación, que ayuda a fortalecer esta habilidad de saber comunicarse asertivamente dentro de la organización para desenvolverse de una mejor manera en sus funciones, así mismo, la calidad de trabajo, no solo se enfoca en el trabajo individual sino también en fomentar el trabajo en equipo para realizar sus actividades eficientemente con la cooperación de todos, y por último, el desempeño, que es parte fundamental ya que el activo más importante de una empresa es el personal que la conforma, por lo tanto, la manera en la que se desempeña cada individuo es crucial para el logro de los objetivos de la empresa CNEL, Manta.

X1: Interacción

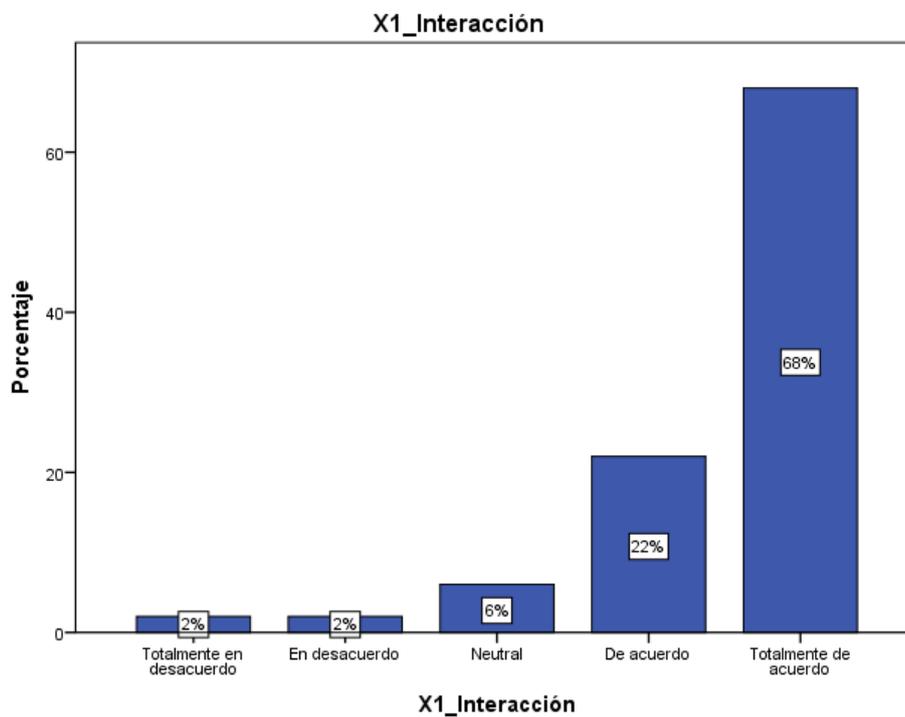
Preguntas de evaluación:

- ¿Puede expresar sus ideas sin temor a burlas o rechazo?
- ¿Considera usted que es una persona empática con sus compañeros de trabajo?
- ¿Su interacción con los directivos y sus compañeros es el adecuado?

Tabla 4 Frecuencia de la dimensión X1: Interacción.

X1_Interacción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	1	2,0	2,0	4,0
	Neutral	3	6,0	6,0	10,0
	De acuerdo	11	22,0	22,0	32,0
	Totalmente de acuerdo	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 2 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X1: Interacción.



Análisis

Según los resultados del gráfico 2, podemos deducir que el 90% de los encuestados responde satisfactoriamente a que existe una excelente interacción dentro de la empresa CNEL, Manta, esto indica que pueden expresarse libremente en su área de trabajo, son personas que practican la empatía día a día y se relacionan muy bien con todo el personal de la empresa, por otro lado, una minoría como el 4% de los encuestados nos indican que presentan inconformidades con la interacción que se mantiene dentro de la empresa, esto debido a que no sienten que pueden expresarse o relacionarse correctamente con sus compañeros y no siempre suelen ser empáticos con los demás.

X2: Comunicación

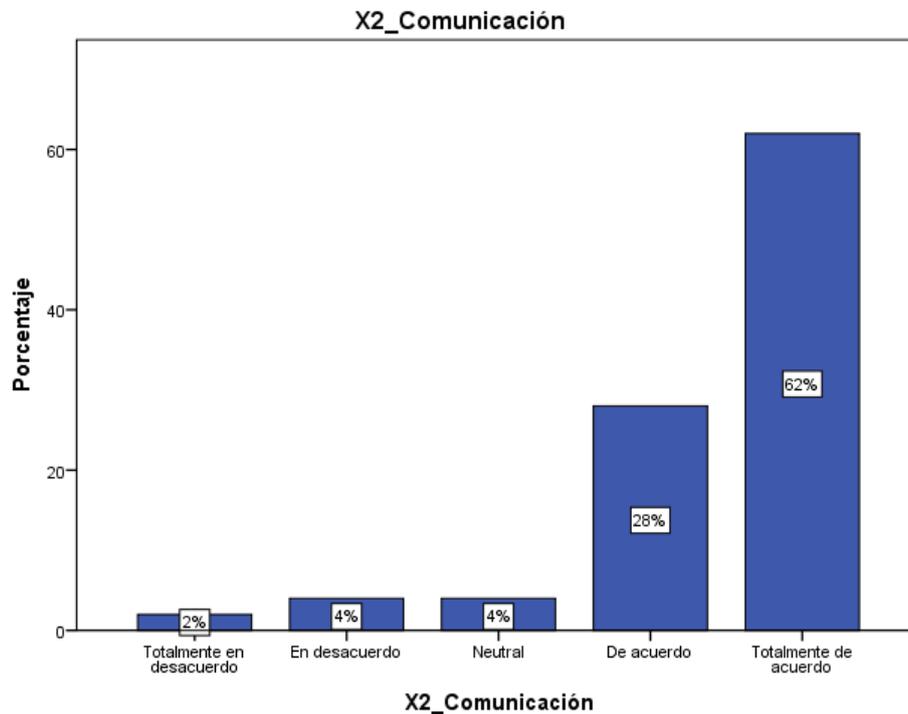
Preguntas de evaluación:

- ¿Se maneja con asertividad la comunicación al interior de la organización?
- ¿Al interior de la organización existe un buen trato verbal o psicológico que influya de forma positiva en su comportamiento?
- ¿Se mantiene una buena comunicación entre compañeros de trabajo?

Tabla 5 Frecuencia de la dimensión X2: Comunicación.

X2_Comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	6,0
	Neutral	2	4,0	4,0	10,0
	De acuerdo	14	28,0	28,0	38,0
	Totalmente de acuerdo	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 3 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X2: Comunicación.



Análisis

Como se observa en el gráfico 3, de acuerdo con los resultados obtenidos se determina que un 90% de los encuestados se encuentra satisfecho con la comunicación que se mantiene con sus compañeros de trabajo y directivos dentro de su entorno laboral, esto indica que existe una comunicación asertiva y un buen trato verbal y psicológico facilitando la integración y coordinación entre todos para cumplir con sus funciones diarias. Mientras que otra parte de los encuestados como el 6% menciona que presentan inconvenientes al comunicarse efectivamente con los demás, lo que dificulta a estas personas entender las indicaciones de los directivos y con sus compañeros de trabajo y esto afecta en cierto grado al rendimiento de estos.

X3: Calidad de trabajo

Preguntas de evaluación:

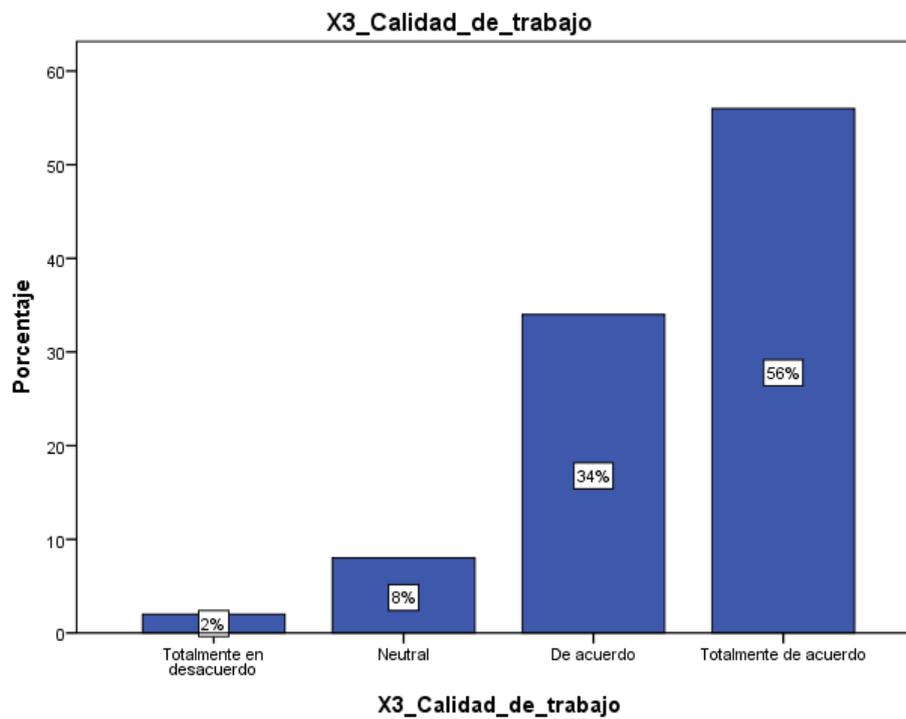
- ¿Considera que dentro de la organización los jefes de área fomentan el trabajo en equipo?

- ¿Hay apoyo profesional constantemente para mejorar la calidad de trabajo individual y grupal?
- ¿Se logran cumplir con calidad y eficiencia las actividades del día a día?

Tabla 6 Frecuencia de la dimensión X3: Calidad de trabajo.

X3_Calidad_de_trabajo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Neutral	4	8,0	8,0	10,0
	De acuerdo	17	34,0	34,0	44,0
	Totalmente de acuerdo	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 4 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X3: Calidad de trabajo.



Análisis

Como se observa en el gráfico 4, los resultados nos arrojaron que la gran mayoría como lo es el 90% de los encuestados mencionan que procuran todo el tiempo realizar sus actividades de la mejor manera para contribuir a la buena calidad de trabajo a nivel organizacional, esto gracias al apoyo profesional por parte de la empresa y a la cooperación de todos al trabajar en equipo, por otro lado, un 2% de los encuestados mencionó que muchas veces no está satisfecho con la calidad de su trabajo, es decir, no está seguros si la calidad con la que realiza sus actividades es la adecuada.

X4: Desempeño

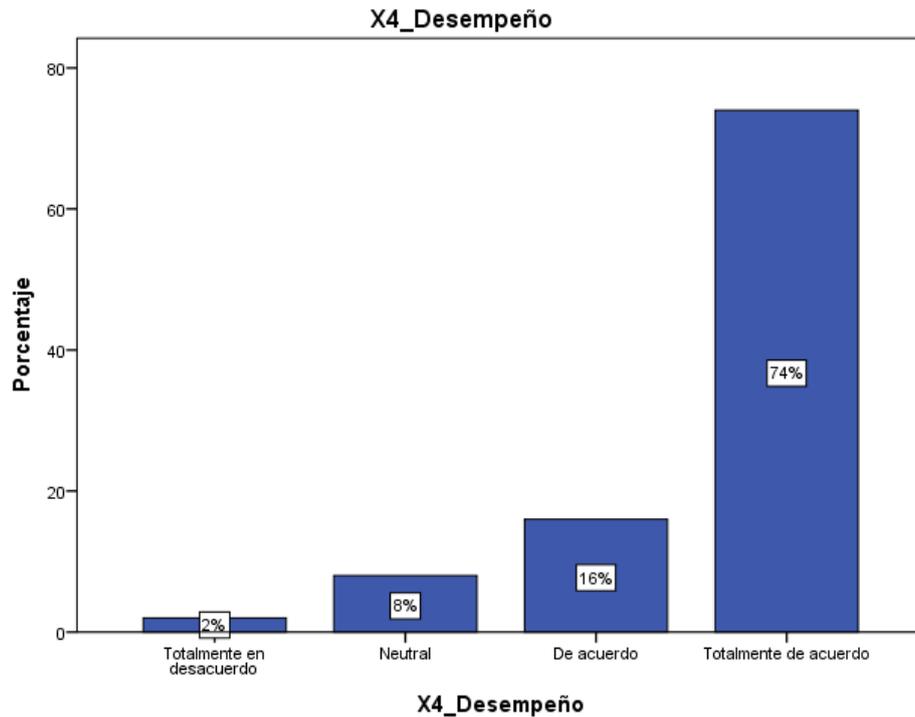
Preguntas de evaluación:

- ¿La relación entre compañeros influye positivamente en su desempeño laboral?
- ¿Mantiene el equilibrio entre su vida personal y su desempeño laboral?
- ¿Desarrolla sus actividades de manera adecuada prestando atención a las indicaciones recibidas?

Tabla 7 Frecuencia de la dimensión X4: Desempeño.

		X4_Desempeño			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Neutral	4	8,0	8,0	10,0
	De acuerdo	8	16,0	16,0	26,0
	Totalmente de acuerdo	37	74,0	74,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 5 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X4: Desempeño.



Análisis

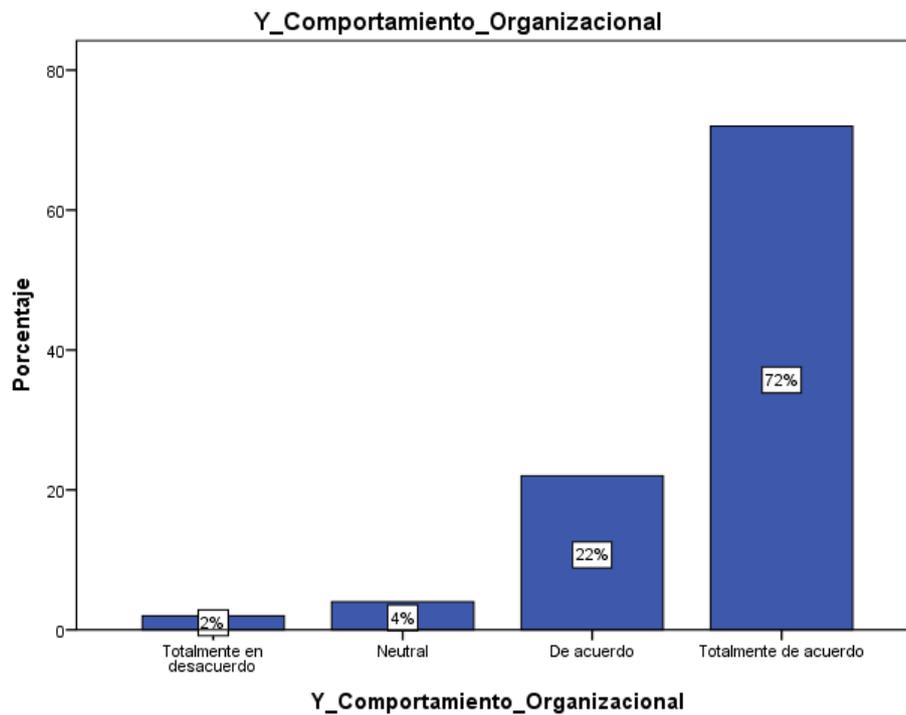
De acuerdo con los resultados del gráfico 5, tratándose de la dimensión “Desempeño”, en las personas que trabajan en la empresa CNEL, Manta, podemos deducir que el 90% de los encuestados indicaron que existe un buen desempeño individual, esto debido a que existe una buena relación y apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, y además mantienen una vida personal y laboral equilibrada. Por otro lado, una minoría como lo es un 2% de los empleados pudo responder con honestidad e indicó que siente no estarse desempeñando adecuadamente en sus funciones y/o actividades laborales, por motivo de conflictos personales, lo cual, influye negativamente en su desempeño laboral.

Y: Comportamiento Organizacional

Tabla 8 Frecuencia de la variable dependiente: Comportamiento organizacional.

Y_Comportamiento_Organizacional		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Neutral	2	4,0	4,0	6,0
	De acuerdo	11	22,0	22,0	28,0
	Totalmente de acuerdo	36	72,0	72,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 6 Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable Y: Comportamiento organizacional.



Análisis

Como podemos observar el gráfico 6, los resultados nos indican sobre la variable “Comportamiento organizacional” que es parte esencial de una empresa, por lo tanto, se debe mantener en constante observación para detectar si están surgiendo problemas y dar solución efectiva para mejorar sus procesos internos, entonces dicho esto tenemos que la gran mayoría de los encuestados como lo es el 72% mencionó que, existe un buen comportamiento organizacional, considerando varios aspectos o dimensiones como lo son (Conducta, compromiso, eficacia) podemos determinar que estos factores se están llevando a cabo de una manera correcta y equilibrada, empezando principalmente por la conducta, lo cual, es importante tanto para los empleados como también para los directivos ya que al existir una conducta ejemplar se podrán llegar a buenos resultados laborales, luego está la dimensión compromiso, pues esta es pilar fundamental porque si todo el personal se involucra responsablemente no en la empresa sino con la empresa, demostrarán su compromiso total por contribuir de forma positiva a la organización, por último, la eficacia de la misma manera es un factor importante que involucra el cumplimiento de las actividades con eficiencia, con esto cumpliremos no solo con los objetivos de la empresa sino que se mantendrá un estándar alto en cuanto a la eficiencia de los servicios que esta nos brinda.

Y1: Conducta

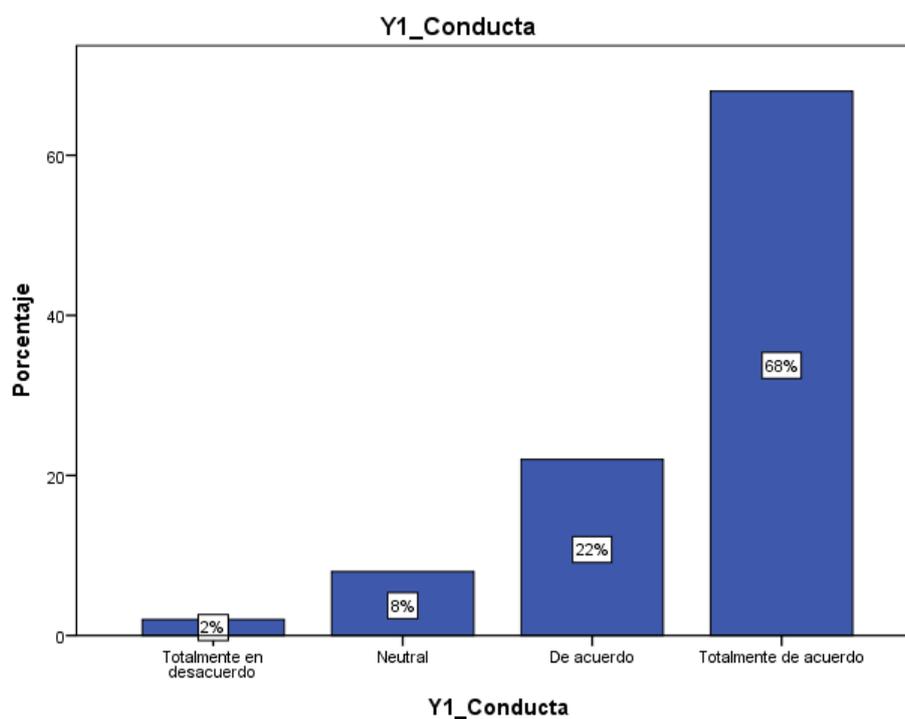
Preguntas de evaluación:

- ¿Se mantiene el respeto entre los compañeros de trabajo?
- Dentro del área, ¿se presentan conductas amables que mejoren las relaciones interpersonales con sus compañeros?
- ¿Considera usted que es puntual en su trabajo?

Tabla 9 Frecuencia de la dimensión Y1: Conducta.

Y1_Conducta		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Neutral	4	8,0	8,0	10,0
	De acuerdo	11	22,0	22,0	32,0
	Totalmente de acuerdo	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 7 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y1: Conducta.



Análisis

Como se observa en el gráfico 7, los resultados nos indican que el 90% de los encuestados aclaró que tienen una excelente conducta laboral, esto debido al respeto mutuo entre compañeros de trabajo y directivo, puntualidad en sus horarios, y las diversas conductas amables con todo el personal dentro de la organización, por otro lado, el 2% de los encuestados indica que la conducta que se hace presente en su entorno laboral muchas veces no es la adecuada, por motivos de impuntualidad y otras veces por la relación entre los compañeros de trabajo.

Y2: Compromiso

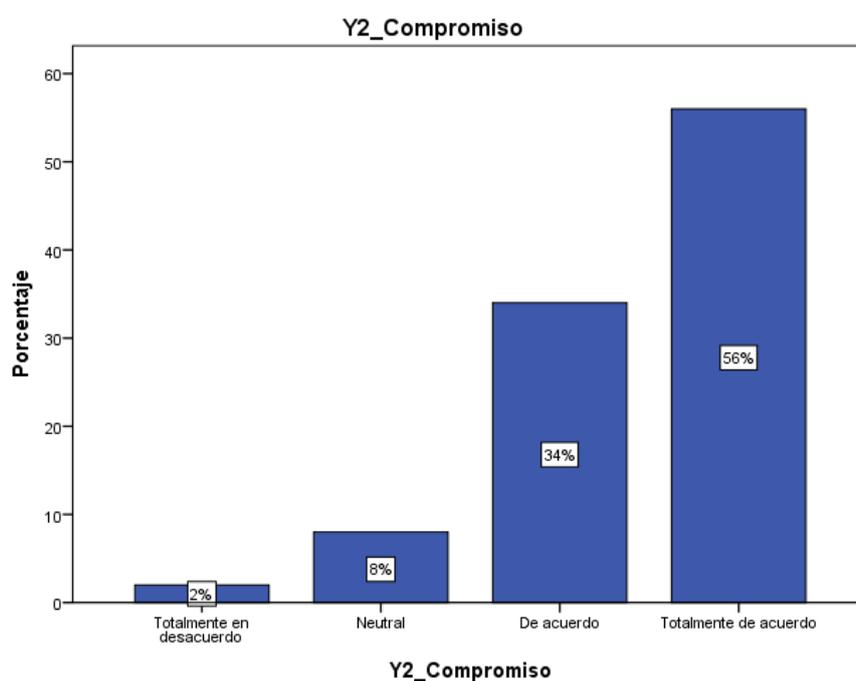
Preguntas de evaluación:

- ¿La compañía le brinda reconocimientos que motiven su desempeño y compromiso laboral?
- ¿Está comprometido con su trabajo y con el logro de los objetivos de la empresa?
- ¿Las capacitaciones que le brinda la empresa influye positivamente en el compromiso con su trabajo?

Tabla 10 Frecuencia de la dimensión Y2: Compromiso.

Y2_Compromiso					
		Frecuen	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		cia		válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Neutral	4	8,0	8,0	10,0
	De acuerdo	17	34,0	34,0	44,0
	Totalmente de acuerdo	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 8 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Compromiso.



Análisis

Como se observa en el gráfico 8, los resultados nos muestran que un 90% de los encuestados asegura totalmente que existe un compromiso verdadero de forma individual para contribuir positivamente en la empresa, esto debido a el apoyo y direccionamiento adecuado por parte de esta y la motivación que les brindan, por otro lado, una minoría como lo es el 2% de los encuestados indicó no se siente verdaderamente comprometido con la organización o viceversa, esto debido a la falta de motivación.

Y3: Eficacia

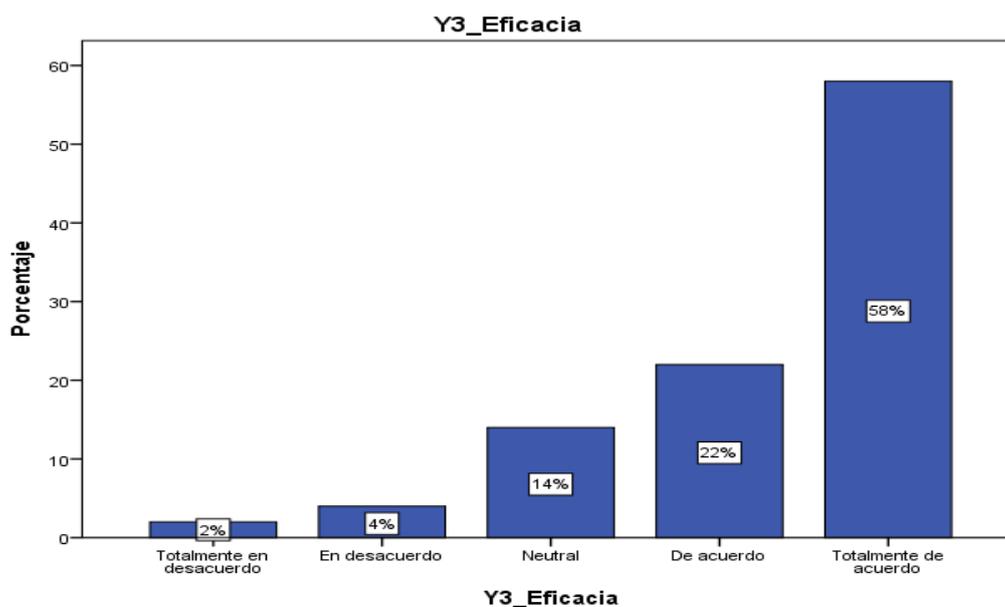
Preguntas de evaluación:

- ¿Considera usted que realiza sus actividades de la manera más eficiente para el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa?
- ¿Considera que el cumplimiento de las normativas disciplinarias contribuye positivamente al comportamiento organizacional?

Tabla 11 Frecuencia de la dimensión Y3: Eficacia.

Y3_Eficacia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	6,0
	Neutral	7	14,0	14,0	20,0
	De acuerdo	11	22,0	22,0	42,0
	Totalmente de acuerdo	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 9 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y3: Eficacia.



Análisis: Como se observa en el gráfico 9, según los resultados obtuvimos que un 80% de los encuestados mencionó que las actividades son realizadas eficientemente, mediante un excelente servicio y la aplicación adecuada de las normas disciplinarias establecidas por la empresa, finalmente, el 6% de los encuestados aseguró que las tareas o actividades dentro de la organización muchas veces no son realizadas con eficiencia y por esta razón presentan inconformidades o falencias con la realización de sus funciones.

3.2.Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Las relaciones interpersonales influyen en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL - Manta.

Ho: Las relaciones interpersonales no influyen en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL - Manta.

Tabla 12 Grados de relación según coeficiente de correlación.

RELACIÓN	RANGO
Correlación negativa perfecta	-0.91 a -1.00
Correlación negativa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación negativa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación negativa media	-0.11 a -0.50
Correlación negativa débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva débil	+0.01 a +0.10
Correlación positiva media	+0.11 a +0.50
Correlación positiva considerable	+0.51 a +0.75
Correlación muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación positiva fuerte	+0.91 a +1.00

Elaboración propia: Yober Montalván.

**Correlación entre las dos variables de estudio: Relaciones interpersonales/
Comportamiento organizacional.**

Tabla 13 Comprobación de hipótesis entre la variable Relaciones interpersonales y la variable Comportamiento organizacional.

Correlaciones				
			X_Relaciones_Int erpersonales	Y_Comportamiento_ Organizacional
Rho de Spearman	X_Relaciones_Interp ersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Y_Comportamiento_ Organizacional	Coeficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 12 muestra un nivel de correlación muy fuerte de 0,823, con un análisis de significación cuantificado en 0,000 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 1

Hi: La comunicación influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

Ho: La comunicación NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

Tabla 14 Comprobación de hipótesis entre X1_ Interacción & Y_ Comportamiento organizacional.

Correlaciones				
			X1_ Interacción	Y_ Comportamiento _ Organizacional
			n	
Rho de Spearman	X1_ Interacción	Coefficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Y_ Comportamiento_ Organizacion al	Coefficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

La tabla muestra un nivel de correlación positiva considerable de 0,685, con un análisis de significación cuantificado en 0,000 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 2

Hi: La interacción influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

Ho: La interacción NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

Tabla 15 Comprobación de hipótesis entre X2_Comunicación & Y_Comportamiento organizacional.

Correlaciones				
			X2_Comunicación	Y_Comportamiento_Organizacional
Rho de Spearman	X2_Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Y_Comportamiento_Organizacional	Coeficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

La tabla muestra un nivel de correlación positiva media de 0,492, con un análisis de significación cuantificado en 0,000 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 3

Hi: La calidad de trabajo influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

Ho: La calidad de trabajo NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

Tabla 16 Comprobación de hipótesis entre X3_Calidad_de_trabajo & Y_ Comportamiento organizacional.

Correlaciones				
			X3_Calidad_de_trabajo	Y_ Comportamiento _Organizacional
Rho de Spearman	X3_Calidad_de_trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Y_ Comportamiento_Or ganizacional	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

La tabla muestra un nivel de correlación positiva considerable de 0,651, con un análisis de significación cuantificado en 0,000 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 4

Hi: El desempeño influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

Ho: El desempeño NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.

Tabla 17 Comprobación de hipótesis entre X4_Desempeño & Y_ Comportamiento organizacional.

Correlaciones				
			X4_Desempeño	Y_Comportamiento_Organizacional
Rho de Spearman	X4_Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Y_Comportamiento_Organizacional	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra un nivel de correlación positiva considerable de 0,700, con un análisis de significación cuantificado en 0,000 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

CAPITULO 4

4. PROPUESTA

Diseño de la propuesta

Título de la propuesta: Acciones de mejora para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL – Manta.

Introducción

En la empresa CNEL de Manta existe un compromiso con el crecimiento y el desarrollo profesional de sus colaboradores mediante la implementación de programas de capacitación innovadores y efectivos, diseñados específicamente para líderes y empleados. El objetivo principal de esta propuesta es fortalecer las competencias y habilidades de nuestro personal, fomentando una cultura de aprendizaje continuo y una excelencia operativa. Si se aplica esta metodología se trabajará con contenido actualizado que sea capaz de adaptarse a las necesidades de cada departamento y superar los programas actuales de la empresa CNEL, Manta, esta propuesta se caracteriza por brindar capacitaciones integrales que contribuyan al desarrollo adecuado de habilidades técnicas y blandas que sean fundamentales para el liderazgo y el trabajo en equipo, otra característica sería la utilización de metodologías innovadoras que faciliten un mejor aprendizaje con talleres interactivos, así mismo, otra de sus características es la personalización en la que el contenido de aprendizaje se ajustará a las necesidades y objetivos de cada área. Y finalmente, para poder implementar estos programas de capacitación se necesita del compromiso total de los directivos, recursos como los espacios adecuados para ejecutar estos programas, el material didáctico para facilitar el aprendizaje del público, que se haga uso de herramientas tecnológicas que contribuyan

también el aprendizaje en línea, que haya una planificación estratégica, es decir, que en esta planificación incluyan cronogramas y objetivos claros, por último, que exista la colaboración interna para lograr esa coordinación entre los distintos departamentos para identificar necesidades y ajustar los programas a estas problemáticas.

Misión

Desarrollar y fortalecer las competencias de los líderes y empleados a través de programas de capacitación innovadores y efectivos, con la finalidad de mejorar el desempeño individual y colectivo, así mismo, impulsar la excelencia operativa y promover una cultura organizacional de aprendizaje continuo en CNEL, Manta.

Visión

Ser reconocidos como una empresa líder en la industria energética por su compromiso con el desarrollo profesional de sus colaboradores, a través de programas de capacitación de vanguardia que fomenten la innovación, la productividad y la satisfacción laboral, contribuyendo así al crecimiento sostenible de la organización y al bienestar de la comunidad.

Objetivo general

Una vez analizado la influencia de las dos variables de estudio se propondrán estrategias de mejora que fomenten las buenas relaciones interpersonales entre trabajadores y directivos y por consecuencia la mejora del comportamiento organizacional de la empresa CNEL – Manta.

Objetivos específicos

- ✓ Presentar una acción de mejora para fomentar una comunicación asertiva y efectiva dentro de la organización.

- ✓ Proponer la implementar de una actividad que fomente una excelente interacción en el personal de la empresa.
- ✓ Presentar una acción de mejora que aumente el nivel de calidad con la que se realiza las actividades y/o procesos internos.
- ✓ Presentar la opción de implementar capacitaciones que aporten conocimiento profesional al personal de la empresa.

Relación de los resultados con objetivos

Tabla 18 Relación de los resultados con objetivos.

Resultados de la investigación	Objetivos de la propuesta
<p>Variable X: Relaciones interpersonales</p> <p>Resultados:</p> <p>Comunicación: El 6% de los encuestados presenta poca afinidad por la manera en la que se mantiene la comunicación dentro de la empresa.</p> <p>Interacción: El 4% de los encuestados nos indican que presentan inconformidades con la interacción que se mantiene dentro de la empresa.</p> <p>Calidad de trabajo: El 2% asegura que no se consigue elaborar las actividades con total calidad y presentan inconformidades con esta dimensión.</p> <p>Desempeño: El 2% de los empleados nos dan a conocer con honestidad que sienten no estarse desempeñando adecuadamente en sus funciones y/o actividades laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar una acción de mejora para fomentar una comunicación asertiva y efectiva dentro de la organización. ✓ Proponer la implementar de una actividad que fomente una excelente interacción en el personal de la empresa. ✓ Presentar una acción de mejora que aumente el nivel de calidad con la que se realiza las actividades y/o procesos internos. ✓ Presentar la opción de implementar capacitaciones que aporten conocimiento profesional al personal de la empresa.

Elaboración propia: Yober Montalván.

Estrategia de mejora

Variable X: Relaciones interpersonales (Comunicación, Interacción, Calidad de trabajo, Desempeño)

Tabla 19 Tabla de estrategias de mejoras (propuesta)

DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA	PLAZO	META	RECURSOS	RESPONSABLE
Comunicación	Presentar una acción de mejora para conseguir una comunicación asertiva y efectiva dentro de la organización.	Realizar reuniones regulares con el equipo de trabajo.	Semanalmente	Conseguir claridad, ser transparentes y fomentar la colaboración en el equipo, asegurando que todos estén informados, estén comprometidos y sean responsables, esto ayudará a mejorar la toma de decisiones y a reducir malentendidos.	Agenda estructurada. Moderador. Herramientas de colaboración. Registro de reuniones.	
Interacción	Proponer la implementar de una actividad que fomente una excelente interacción en el personal de la empresa.	Implementar un programa de mentoría interdepartamental.	Cada 3 meses	Mejorar la colaboración, así mismo el desarrollo profesional y la integración entre departamentos, aumentando así la eficiencia organizacional.	Personal capacitado. Programa estructurado. Plataforma de comunicación.	

Calidad de trabajo	Presentar una acción de mejora que aumente el nivel de calidad con la que se realiza las actividades y/o procesos internos.	Implementar un sistema de retroalimentación continua entre los empleados y supervisores.	Mensualmente	Mejorar la calidad del trabajo mediante este sistema de retroalimentación, que nos permita identificar y resolver problemas rápidamente promoviendo la mejora constante.	Herramientas de gestión de reuniones. Capacitación en retroalimentación efectiva. Formato estandarizado de seguimiento.	Departamento de Recursos Humanos (RRHH)
Desempeño	Presentar la opción de implementar capacitaciones que aporten conocimiento profesional al personal de la empresa	Implementar un programa de reconocimiento y recompensas basado en el rendimiento.	Anualmente	Motivar a los trabajadores de la empresa a mejorar su desempeño mediante el reconocimiento y recompensas por su trabajo, creando así un ambiente laboral positivo y productivo.	Sistema de evaluación de desempeño. Presupuesto para recompensas. Personal capacitado.	

Elaboración propia: Yober Montalván.

CONCLUSIONES

1. La fundamentación teórica de las variables, relaciones interpersonales y comportamiento organizacional, permitió conocer la importancia de éstas en el ser humano, así mismo, la influencia que tienen directamente en los resultados de una empresa, es decir, las variables aportan valor a las empresas de manera que al generar buenas relaciones interpersonales existe una mejora en el comportamiento individual, y esto, aplicado en el ámbito laboral trae como consecuencias diversos beneficios como alto rendimiento, buen desempeño y eficiencia en los procesos internos a nivel organizacional.
2. Tras el análisis de los resultados obtenidos mediante la encuesta se deduce que existe relación significativa entre las variables de estudio, también se descubrió que se generan buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa CNEL, Manta, sin embargo, se determinó que se debe mejorar ciertas dimensiones como la interacción, comunicación, calidad de trabajo y desempeño, ya que estas influirán positivamente en el comportamiento organizacional y la mejora continua, por lo tanto, se obtendrán mejores resultados en la empresa.
3. Para finalizar, es importante destacar que se diseñó y presentó una propuesta de mejora que le permitirá a la empresa CNEL, Manta, mejorar sus niveles de integración con su equipo de trabajo, productividad y eficiencia, esto lo conseguirán con la implementación de estrategias de mejora como reuniones más regulares, capacitaciones, sistemas de retroalimentación y programas de reconocimiento y recompensa, de esta manera, lo que se pretende es fomentar la mejora continua, fortaleciendo las relaciones interpersonales y contribuyendo a un éxito más sostenible.

RECOMENDACIONES

1. Según lo fundamentado en la primera conclusión se recomienda en todos los casos de investigación ampliar la información de sus variables de estudio para conocer mejor sobre ellas y descifrarlas detalladamente para adentrarnos más con la investigación y comprender adecuadamente todos sus puntos esenciales.
2. De acuerdo con los resultados obtenidos con ayuda de la encuesta se recomienda que se adopten medidas o acciones que permitan contribuir eficientemente en la interacción, comunicación, calidad de trabajo y desempeño dentro de los procesos internos de la empresa CNEL, Manta, esto con la finalidad de elevar los niveles de eficiencia y productividad para conseguir mejores resultados en la realización de las actividades y funciones de cada una de las áreas de la empresa.
3. Finalmente, se recomienda a la empresa CNEL, Manta, se enfoque en la aplicación rigurosa y consistente de las estrategias ya propuestas como; reuniones regulares, capacitaciones, sistemas de retroalimentación y programas de reconocimiento y recompensa, al mantener estas acciones como un pilar central de su cultura organizacional, la empresa podrá garantizar que las relaciones interpersonales se fortalezcan y que la mejora continua se convierta en un hábito dentro de esta.

BIBLIOGRAFÍA

- Torres, C. M. (2017). *Persona, Personalidad y relaciones interpersonales*. Mexico.
Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/183496>
- Abreu, Y. D. (2022). *Comportamiento Organizacional*. Republica Dominicana.
Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/238497>
- Arca, J. A. (2023). Obtenido de Concepto del desempeño:
<https://es.linkedin.com/pulse/concepto-del-desempe%C3%B1o-jorge-antonio-arca>
- Bilbao Balioen Hiria. (2023). Obtenido de <https://balioenhiria.bilbao.eus/>:
<https://balioenhiria.bilbao.eus/es/vademecum-de-valores/compromiso/>
- Bravo, C. C., Hernández, A., Negrin, E., & Palacios, A. (2020). *Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras*, 1-8.
Obtenido de [file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-ComportamientoOrganizacionalConEnfoqueDeSistemaEnE-8890305%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-ComportamientoOrganizacionalConEnfoqueDeSistemaEnE-8890305%20(2).pdf)
- Cardenas, F. (2023). Obtenido de Eficiencia y eficacia: diferencia y ejemplos de aplicación: <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Carmen, R. A., & Fabiola, O. G. (2020). *Relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones públicas.*, 8. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15196/2/15196.pdf>
- Castro, S. (2023). *Relaciones interpersonales mejor o peor pero ¡relacionémonos!*
Obtenido de <https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/>
- Columba, C., Arialys, H., Ernesto, N., Wladimir, P., leana, S., & Miryam, F. (2020). *La Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el*

comportamiento organizacional. Obtenido de

file:///C:/Users/DELL/Documents/Antecedentes%20de%20la%20tesis/Mejora%20del%20desempe%C3%B1o%20de%20empresas%20comercializadoras%20basado%20en%20el%20comportamiento%20organizacional.pdf

Espinoza, H. V., & Gálvez, A. K. (2022). *Gestión del talento humano y comportamiento organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María – Huaura, 2022*, 11-75. Obtenido de

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8056/2.-%20GESTI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20COMPORTAMIENTO%20ORGANIZACIONAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRITAL%20DE%20SANTA%20MAR%C3%8DA%20%E2%80%93>

Fernandes, P., Belavi, G., Figueiredo, C., & Basasoro, M. (2023). *PERCEPCIONES DOCENTES SOBRE PRÁCTICAS DEMOCRÁTICAS EN CENTROS EDUCATIVOS DE PORTUGAL Y ESPAÑA*. Obtenido de

<https://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/view/22852/26077>

Figueiras, S. (2022). *LA IMPORTANCIA DE CUIDAR LAS RELACIONES*

INTERPERSONALES. Obtenido de <https://www.ceupe.mx/blog/la-importancia-de-cuidar-las-relaciones-interpersonales.html>

Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de

file:///C:/Users/DELL/Desktop/9%20NO%20SEMESTRE/DES%20TRABAJ%20TITULACI%C3%93N%20-%20AUDREY/comportamiento-organizacional%20MARCO%20TE%C3%93RICO.pdf

- García, C. E. (2022). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LA UGEL HUARMACA, PIURA*, 5-47. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9317/Garc%c3%ada%20Melendrez%20Carlos%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Genao, M., Pérez, A., & Castro, R. (2014). *Relaciones Humanas*. Obtenido de <https://repositorio.unapec.edu.do/bitstream/123456789/405/3/Relaciones%20Humanas%202014.pdf>
- Gómez, S., & Olivas, M. (2016). *Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes*. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/articulo%203%20scopus.pdf>
- Hanco, M., Carpio, A., Castillo, Z., & Flores, E. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Documents/Antecedentes%20de%20la%20tesis/2219-7168-comunica-12-03-186.pdf>
- Hernandez, C. (2022). *Gestión de talento humano y relaciones interpersonales en el personal de salud de un centro de salud en Huancayo, 2022*, 6-37. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Documents/Antecedentes%20de%20la%20tesis/Hernandez_BCSK-SD.pdf
- León, E., & Pérez, M. (2019). RELACIONES INTERPERSONALES Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL . Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4424/1/2.%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>

- Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (2020). *Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial?* Obtenido de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657/1847>
- Maldonado, E., García, J., Romero, M., Padilla, L., & Franco, J. (2019). *Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim192e.pdf>
- Moreno, S. I., & Perez, E. O. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba**. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Murillo, S. (2004). *Relaciones humanas*. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x1-mNgBmlfsC&oi=fnd&pg=PA19&dq=Relaciones+humanas&ots=n8SasfBV_9&sig=tcQe0d42VrjAEuYahInr8HE-5qU#v=onepage&q=Relaciones%20humanas&f=false
- Ordeit, E. G. (2014). *Sobre los conceptos de omisión y de comportamiento*. Obtenido de https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-P-1987-30057900608
- Pineda, J. A., & Acosta, C. E. (2011). *Calidad del trabajo: aproximaciones teóricas y estimación de un índice compuesto*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/espe/v29n65/v29n65a03.pdf>
- Porto, J. P., & Merino, M. (2021). Obtenido de Conducta - Qué es, tipos, definición y concepto: <https://definicion.de/conducta/>

- Ramírez, J. N., & Tesén, J. (2022). *Las relaciones interpersonales y la calidad educativa*, 1-18. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-LasRelacionesInterpersonalesYLaCalidadEducativa-8356012%20(1).pdf
- Rodríguez, A. (2017). “*LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SERVIENTREGA AMBATO S.A.* ”. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Desktop/8%20vo%20semestre%20-%20Tesis/MODELO%20%20PARA%20MI%20TESIS.pdf
- Rodríguez, C., & González, M. (2020). *Relación entre el logro educativo y la percepción emocional intrapersonal e interpersonal*, 1-12. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-RelacionEntreElLogroEducativoYLaPercepcionEmociona-8233070.pdf
- Sanchez, R. S. (2018). *El comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Serprovisa SAC Ate 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34990/Sanchez_RS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sandoval, L. A. (2009). *Las Interacciones Sociales que se Desarrollan en los Salones de Clase y su Relación con la Práctica Pedagógica que realiza el Docente en el Aula*. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-LasInteraccionesSocialesQueSeDesarrollanEnLosSalon-3662261.pdf
- Sereza, H. G., Carpio, M. A., Zoraima, C., & Emilio, F. M. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos*, 1 - 3. Obtenido de

<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-186.pdf>

Soria, M. (2004). *Relaciones humanas*. México. Obtenido de

<https://books.google.co.ve/books?id=xlmNgBmIfsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Soto, A. (2021). *Salud mental positiva en una comunidad de docentes en Ecuador*.

Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/delasmercedes,+art.+30.pdf>

Torres, P., Hernández, O., Urbiola, A., & Flórez, J. (2018). *Comportamiento,*

aprendizaje y cultura organizacional en campesinos de cooperativas agrícolas colombianas. Obtenido de

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2990/Comportamiento%20C%20aprendizaje%20y%20cultura%20organizacional%20en%20campesinos%20de%20cooperativas%20agr%C3%ADcolas%20colombianas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valente, W. M. (2019). *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA*

PROMART, HUANCAYO - 2019. Obtenido de

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1514/Moreno%20Valente%20c%20Wendy%20Susana%20Leonor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Gráfico 10 Visita a la empresa CNEL, Manta.



Gráfico 11 Entrega de solicitud para poder tomar a la empresa como campo de acción.



Gráfico 12 Visita al Magister. Abad Gallardo Andrés Mateo, Profesional de desarrollo de personal - MAN.



Gráfico 13 Tutorías para el desarrollo del proyecto de investigación.



Gráfico 14 Tutorías para el desarrollo del proyecto de investigación.

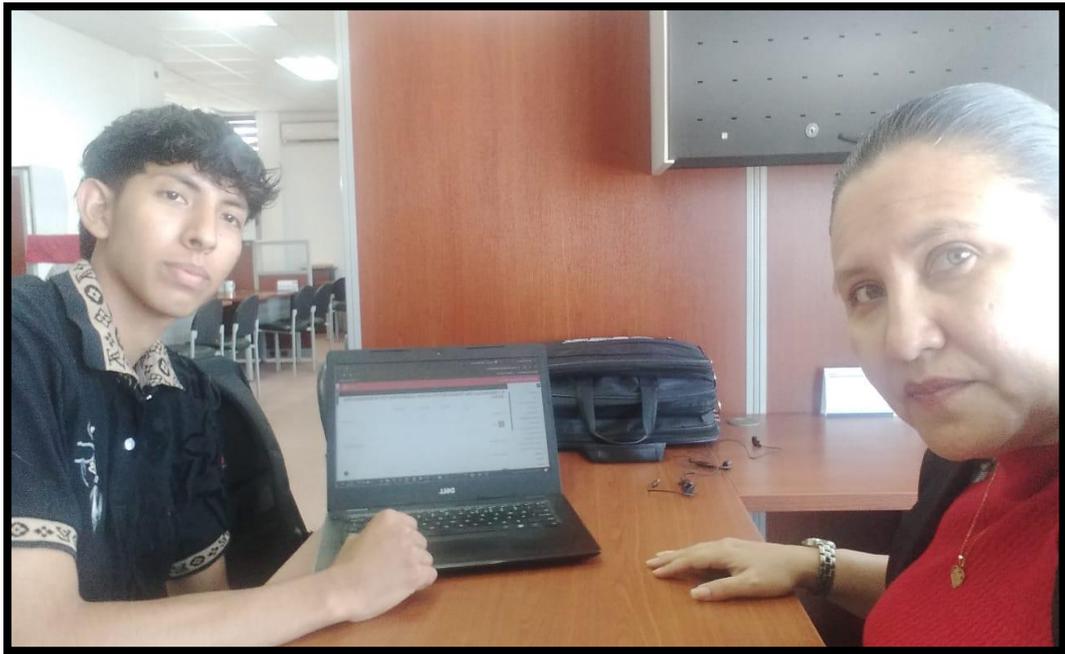
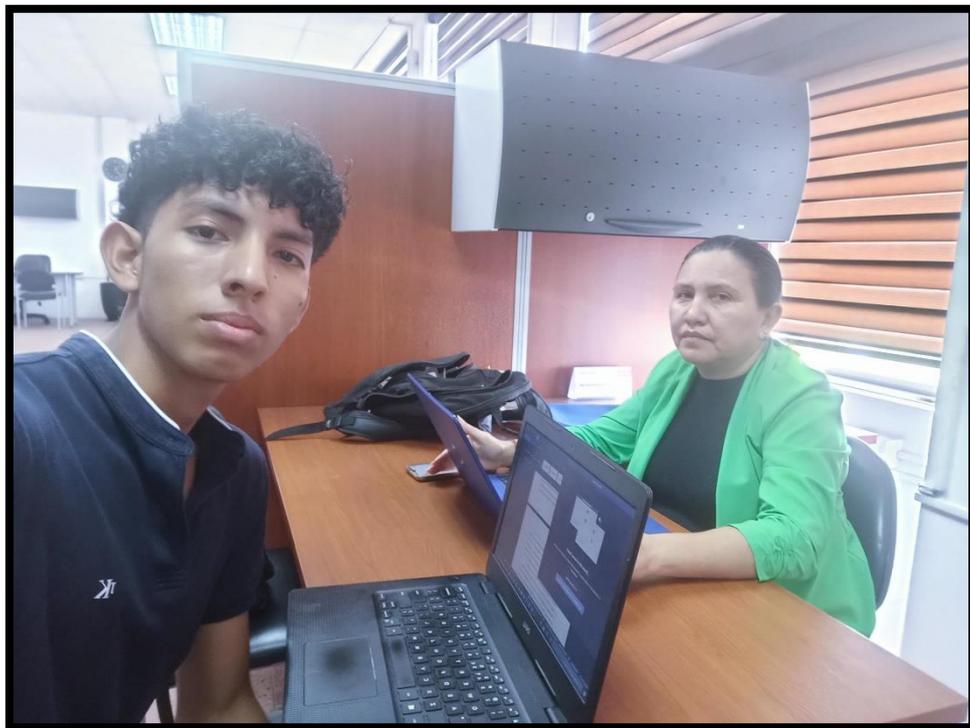


Gráfico 15 Tutorías para el desarrollo del proyecto de investigación.



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 20 Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos de la investigación	Variables	Dimensiones	Objetivo específico	Metodología de la investigación
Problema general: ¿las relaciones interpersonales influyen en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL, manta?	Objetivo general: Analizar cómo influyen las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL manta.	Variable independiente (x): Relaciones interpersonales.	X1: comunicación.	Fundamentar sobre las relaciones interpersonales y su influencia en el comportamiento organizacional.	Diseño: No experimental, transeccional o transversal
			X2: interacción.		
			X3: calidad de trabajo.		
			X4: desempeño.		
		Variable dependiente (y): Comportamiento organizacional.	Y1: conducta.	Aplicar una encuesta como metodología para conocer de qué manera influyen las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL manta para después identificar si existen relaciones interpersonales buenas o malas entre los trabajadores de la empresa CNEL.	Tipo: cuantitativa.
	Y2: compromiso.				
	Y3: eficacia.				
				Presentar una propuesta de mejora para garantizar que las relaciones interpersonales influyan positivamente en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL manta.	Técnica: encuesta.
				Instrumento: encuesta	

Elaboración propia: Yober Montalván.

Matriz en base a dimensiones estratégicas (Propuesta)

Tabla 21 Matriz en base a dimensiones estratégicas (propuesta)

Variables	Dimensiones	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis
X: Relaciones interpersonales	Comunicación	¿La comunicación influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta?	Presentar una acción de mejora para conseguir una comunicación asertiva y efectiva dentro de la organización.	<p>Hi: La comunicación influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.</p> <p>Ho: La comunicación NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.</p> <p>Hi: La interacción influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.</p>
	Interacción	¿La interacción influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta?	Proponer la implementación de una actividad que fomente una excelente interacción en el personal de la empresa.	<p>Ho: La interacción NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.</p>
	Calidad de trabajo	¿La calidad de trabajo influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta?	Presentar una acción de mejora que aumente el nivel de calidad con la que se realiza las actividades y/o procesos internos.	<p>Hi: La calidad de trabajo influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.</p> <p>Ho: La calidad de trabajo NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.</p>
	Desempeño	¿El desempeño influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta?	Presentar la opción de implementar capacitaciones que aporten conocimiento para un correcto desempeño profesional al personal de la empresa.	<p>Hi: El desempeño influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.</p> <p>Ho: El desempeño NO influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CNEL Manta.</p>

Elaboración propia: Yober Montalván.

Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CNEL, Manta.

Tabla 22 Estructura de la encuesta aplicada.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
VARIABLE X: RELACIONES INTERPERSONALES					
Comunicación (asertiva, pasiva, agresiva)					
¿Se maneja con asertividad la comunicación al interior de la organización?					
¿Al interior de la organización existe un buen trato verbal o psicológico que influya de forma positiva en su comportamiento?					
¿Se mantiene una buena comunicación entre compañeros de trabajo?					
Interacción (empatía, aceptación)					
¿Puede expresar sus ideas sin temor a burlas o rechazo?					
¿Considera usted que es una persona empática con sus compañeros de trabajo?					
¿Su interacción con los directivos y sus compañeros es el adecuado?					
Calidad de trabajo (individual, grupal, equipo)					
¿Considera que dentro de la organización los jefes de área fomentan el trabajo en equipo?					
¿Hay apoyo profesional constantemente para mejorar la calidad de trabajo individual y grupal?					
¿Se logran cumplir con calidad y eficiencia las actividades del día a día?					
Desempeño (laboral, personal)					
¿La relación entre compañeros influye positivamente en su desempeño laboral?					
¿Mantiene el equilibrio entre su vida personal y su desempeño laboral?					
¿Desarrolla sus actividades de manera adecuada prestando atención a las indicaciones recibidas?					
VARIABLE Y: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL					
Conducta (nivel de respeto, puntualidad, autocontrol)					
¿Se mantiene el respeto entre los compañeros de trabajo?					
Dentro del área, ¿se presentan conductas amables que mejoren las relaciones interpersonales con sus compañeros?					
¿Considera usted que es puntual en su trabajo?					

Compromiso (satisfacción laboral, económica, Empoderamiento)					
¿La compañía le brinda reconocimientos que motiven su desempeño y compromiso laboral?					
¿Está comprometido con su trabajo y con el logro de los objetivos de la empresa?					
¿Las capacitaciones que le brinda la empresa influye positivamente en el compromiso con su trabajo?					
Eficacia (cumplimiento de metas y objetivos, cumplimiento de las normas disciplinarias)					
¿Considera usted que realiza sus actividades de la manera más eficiente para el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa?					
¿Considera que el cumplimiento de las normativas disciplinarias contribuye positivamente al comportamiento organizacional?					

Elaboración propia: Yober Montalván.

Gráfico 16 Preguntas de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Cnel., Manta.

Las relaciones interpersonales y su impacto en el comportamiento organizacional de la CNEL.

Le extendiendo un cordial saludo estimado/a trabajador/a de la empresa CNEL.

Para su conocimiento, esta encuesta forma parte de un proyecto de investigación que se realiza con el objetivo de demostrar si existen buenas relaciones interpersonales en el ambiente donde usted labora, factor muy influyente en el comportamiento organizacional de la empresa, así que mediante esta encuesta podré evaluar y comprobar si se generan buenas relaciones interpersonales y la capacidad de la empresa para liderar correctamente y mantener un ambiente laboral adecuado en sus distintas áreas.

La información que usted me facilite se mantendrá de forma anónima, confidencial y con fines académicos para llevar a cabo el proyecto con éxito.

Agradezco su valiosa intervención en tiempo y espacio al dar respuesta a mi solicitud.

Atte. Montalván Mera Yober Genito
Futuro Licenciado en Administración de Empresas.

1. Interacción *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Puede expresar sus ideas sin temor a burlas o rechazo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera usted que es una persona empática con sus compañeros de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Su interacción con los directivos y sus compañeros es el adecuado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gráfico 17 Preguntas de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Cnel., Manta.

2. Comunicación *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Se maneja con asertividad la comunicación al interior de la organización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Al interior de la organización existe un buen trato verbal o psicológico que influya de forma positiva en su comportamiento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se mantiene una buena comunicación entre compañeros de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Calidad de trabajo *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Considera que dentro de la organización los jefes de área fomentan el trabajo en equipo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Hay apoyo profesional constantemente para mejorar la calidad de trabajo individual y grupal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se logran cumplir con calidad y eficiencia las actividades del día a día?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gráfico 18 Preguntas de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Cnel., Manta.

4. Desempeño *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿La relación entre compañeros influye positivamente en su desempeño laboral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Mantiene el equilibrio entre su vida personal y su desempeño laboral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Desarrolla sus actividades de manera adecuada prestando atención a las indicaciones recibidas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Conducta *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Se mantiene el respeto entre los compañeros de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dentro del área, ¿se presentan conductas amables que mejoren las relaciones interpersonales con sus compañeros?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera usted que es puntual en su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gráfico 19 Preguntas de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Cnel., Manta.

6. Compromiso *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿La compañía le brinda reconocimientos que motiven su desempeño y compromiso laboral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Está comprometido con su trabajo y con el logro de los objetivos de la empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Las capacitaciones que le brinda la empresa influye positivamente en el compromiso con su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Eficacia *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Considera usted que realiza sus actividades de la manera más eficiente para el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que el cumplimiento de las normativas disciplinarias contribuye positivamente al comportamiento organizacional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>