

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD DE TITULACION: ARTICULO CIENTIFICO

Título de investigación:

Relaciones interpersonales y su incidencia del comportamiento organizacional en las
empresas de seguridad de Manta

Autor: Orozco Ortiz Jostin Josue

Tutor: Ing. Santos Vélez María Beatriz

MANTA-MANABÍ-ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias administrativas, contable y comercio de la de la Universidad Laica "**Eloy Alfaro**" de Manabí, **CERTIFICO**:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante **OROZCO ORTIZ JOSTIN JOSUE**, legalmente matriculado en la carrera de Administración de empresas, período académico 2025(1), cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "**Relaciones interpersonales y su incidencia del comportamiento organizacional en las empresas de seguridad de 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 del mismo, 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 01 de agosto de 2025.

Lo certifico,



Ing. María Beatriz Santos Vélez, Mgp.

Docente tutor
Área: de investigación

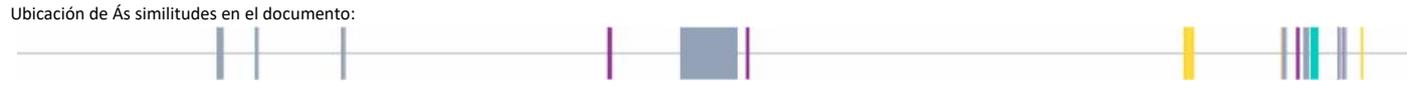
Jostin Orozco Proyecto Final

3% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas

7%
< 1% entre las fuentes mencionadas

Textos sospechosos Idiomas no reconocidos
Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Jostin Orozco Proyecto Anal.docx Depositante: Hernán Salcedo Loor Número de palabras: 6581
 ID del documento: Id98928dsgac76e779842476f132f29579f14128 Fecha de depósito: 31/7/2025 Número de caracteres: 44.098
 Tamaño del documento original: 927,09 kB Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 31/7/2025



Fuentes principales detectadas

Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
<p>www.trabajo.gob.ec Palabras idénticas: 4% (225 palabras) https://muw.trabajo.gob.ec/loads/2024/04/Repo-presas-registradas-en-e...</p> <p>doi.org Relaciones interpersonalesy desempeño laboral en hoteles turísticos de...</p>	26		rte•em
<p>https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552 Palabras idénticas: 2% (106 palabras)</p> <p>5 fuentes similares</p> <p>www.scielo.org.pe Relaciones interpersonalesy desempeño laboral en hoteles...</p>	36		
<p>dialnet.unirioja.es/descargajarticulo/8383818 Palabras idénticas: < 1% (60 palabras)</p> <p>2 fuentes similares</p> <p>dspace.utb.edu.ec Relaciones interpersonales en el comercial Ayatolla del cant...</p>	6		pdf
<p>dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11738/3/E.UTB.FAFICOM.000014.pdf.txt Palabras idénticas: < 1% (52 palabras)</p> <p>1 fuente similar</p>	6		

Fuentes con similitudes fortuitas

Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
<p>repositorio.uleam.edu.ec UNIVERSIDAD ACA "ELOY ALFARO" DE MANABI: Las...</p> <p>16 https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/5740</p>	< 1%		t) Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
<p>tesisplus.com > Investigación Descriptiva Características Ejemplos Etapas y más https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/</p> <p>26 Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)</p>	< 1%		
<p>repositorio.pucp.edu.pe</p> <p>3 Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)</p> <p>https://repositorio.pucp.edu.pe/bitstreams/20d1c9a-57bf-42e9-966e-73c5aabbf95/download</p>	< 1%		
<p>doi.org</p> <p>4 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)</p> <p>https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2</p>	< 1%		

5



www.agusegpro.com La Empresa - Agusegpro https://vmjw.agusegpro.corTu/?page_idz71

< 1%



Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar si militudes.

https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Agusegpro_CIA_Ltda_Aguilas_Seguridad_Proteccion_es_3962736.html

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Orozco Ortiz Jostin Josue, con cédula de identidad **N° 1351615032**, declaro que el presente trabajo de titulación: "**Relaciones interpersonales y su incidencia del comportamiento organizacional en las empresas de seguridad de Manta**" cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Administración De Empresas sugieren, 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 la misma.



Orozco Ortiz Jostin Josue

C.I.: 1351615032

E-mail: e1351615032@live.ulead.edu.ec

Telf: 0997484526

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: "**Relaciones interpersonales y su incidencia del comportamiento organizacional en las empresas de seguridad de Manta**", elaborado por el egresado Orozco Ortiz Jostin Josue, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancias firman:



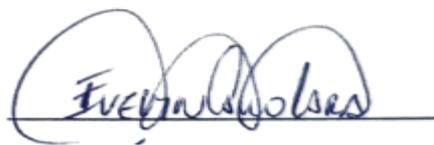
Presidente del Tribunal

Ing. Alcívar Mero María Jessenia



Miembro del Tribunal

Ing. García Llor Ana del Rocío



Miembro del Tribunal

Ing. Cano Lara Evelyn Dyann

RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD DE MANTA

Autor Principal: Orozco Ortiz Jostin Josue

Resumen

El presente trabajo se realizó con la finalidad de lograr un análisis respecto a la problemática presente en las relaciones interpersonales y su incidencia en el comportamiento organizacional en las empresas de seguridad de Manta; siendo un sector en el que constantemente los trabajadores se encuentran expuestos a situaciones de riesgos y estrés. Para la obtención de información se procedió a la búsqueda de artículos y científicos con la finalidad de proporcionar un análisis confiable, basándose en una metodología de carácter no experimental y descriptiva a través de la cual se realizó un cuestionario de 10 interrogantes para la recolección de los datos estadístico aplicado a una muestra de 75 guardias de seguridad de la empresa AGUSEGPRO CIA. LTDA. Las variables estudiadas dentro de esta problemática se centraron en la variable independiente (Relaciones interpersonales) y la variable dependiente (Comportamiento organizacional). Concluyendo en que lograr invertir en herramientas que fomenten relaciones interpersonales positivas en las empresas de seguridad se convierte no solo en un medio obligatorio de buenas prácticas, sino que además en una estrategia en el aumento de productividad y eficiencia.

Palabras claves: Seguridad; Interpersonales; Organizacional; Eficiencia; Riesgos

INTERPERSONAL RELATIONSHIPS AND THEIR IMPACT ON ORGANIZATIONAL BEHAVIOR IN MANTA SECURITY COMPANIES.

Abstract

This study was conducted to analyze the issues present in interpersonal relationships and their impact on organizational behavior in security companies in Manta. This is a sector where workers are constantly exposed to situations of risk and stress. To obtain information, scholarly and scientific articles were consulted to provide a reliable analysis. The study was based on a non-experimental, descriptive methodology, which included a 10-question survey to collect statistical data. This survey was administered to a sample of 75 security guards from the company AGUSEGPRO CIA. LTDA. The variables studied were the **independent variable (Interpersonal Relationships)** and the **dependent variable (Organizational Behavior)**. The conclusion is that investing in tools that promote positive interpersonal relationships in security companies is not only a mandatory means of good practice but also a strategy for increasing productivity and efficiency.

Keywords: Security; Interpersonal; Organizational; Efficiency; Risks

Introducción

Las empresas de seguridad a nivel internacional a menudo presentan mayor cantidad de desafíos direccionados a las relaciones interpersonales debido a la existencia de una serie de barreras que dificultan la comunicación entre sus trabajadores, uno de los principales factores se establece en la diversidad cultural de cada uno de los integrantes, así como la presencia de diferentes idiomas, de esta manera las organizaciones que se encuentran dentro de este contexto deben considerar la importancia de dichas relaciones evitando considerarlas como un aspecto secundario de efectividad y comportamiento organizacional, (Moreno Perea 2018) en su estudio realizado en una organización Colombiana establece que resulta indispensable la presencia de relaciones interpersonales sanas para mantener un buen clima laboral, destacando la importancia de la comunicación, reconocimiento y confianza.

A nivel nacional resulta esencial que las empresas de seguridad cuenten con una organización de comunicación efectiva, debido a la necesidad de coordinación y adaptación a los distintos cambios que puedan presentarse, por lo general las organizaciones que requieren en ocasiones de estos servicios se encuentran en un mercado de constante evolución en normas e incluso en seguridad, es así como las relaciones interpersonales se convierten en un factor determinante para fomentar estrategias y productividad, de esta manera (León Montero and Pérez Viveros 2019) afirman que los conflictos internos entre empleados son generados por la falta de comunicación, comprensión e incentivos lo que se refleja en condiciones laborales deplorables.

En un mercado donde existen constantes exigencias respecto a los resultados proporcionados, las empresas de seguridad en Manta tienen la necesidad de brindar servicios garantizados y respuestas efectivas ante cualquier amenaza, por lo que un alto nivel de comportamiento organizacional va a permitir determinar su fracaso o éxito con relación a su desempeño, convirtiéndose de esta manera en un factor indispensable para la satisfacción de necesidades, de esta manera en un estudio realizado en una institución de Manta (Intriago Palacios 2018) establece que las malas condiciones en las relaciones interpersonales son una problemática común que genera grandes repercusiones tanto para los empleados como para la empresa por lo que es indispensable existan estrategias para mitigar estos efectos.

En la actualidad los retos que se presentan para las empresas dentro del ámbito de seguridad han venido en aumento debido a las complicaciones existentes en el aspecto laboral sobre todo arraigado a la mala comunicación y disputas entre los propios trabajadores e inclusive altos mandos, a partir de este punto se establece la importancia de lograr que las relaciones interpersonales sean sanas, positivas y productivas orientado a la mejora organizacional en todos sus sentidos.

Es por este motivo que la mayoría de empresas dentro del mercado resaltan la importancia de la implementación de estrategias que permitan disminuir los niveles de toxicidad y negatividad en el área de trabajo, tal y como lo menciona (Hanco Gomez et al. 2021) “las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa debido a la interacción con personas que conservan puntos de vista, ideas, percepciones o formación diferentes, las mismas que pueden afectar para bien o mal en el desempeño laboral”, por lo que mantener buenas prácticas y relaciones interpersonales aumenta los niveles de productividad, motivación y satisfacción dentro de la organización.

Las empresas de seguridad deben tomar en consideración que la tarea que sus trabajadores llevan a cabo no es algo individualizado, sino que dependen de la interacción, sincronía y confianza que se manifieste entre todos los involucrados, al ser un trabajo de alto riesgo resulta primordial que las relaciones interpersonales se vean como un factor indispensable para evitar malos entendidos, errores y mala toma de decisiones.

Esta clase de actividad demanda la necesidad de que todos se encuentren en la misma sintonía de confianza, respeto y ayuda ya que dicha organización funciona como un sistema único de conexiones que permite alcanzar los objetivos propuestos tanto en beneficio de la empresa como de quienes trabajan en ella.

En una investigación realizada por (Montalvan Mera 2024) denominada “Las relaciones interpersonales y su impacto en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa AGUSEGPRO CIA. LTDA, Manta” se realiza un análisis detallado de la importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y organizacional y la forma en que estos aspectos influyen tanto positiva como negativamente en el nivel de productividad de todos los involucrados.

Los principales hallazgos presentados se centraron en la existencia de un ambiente laboral y relaciones interpersonales satisfactorias orientados a que la empresa promueve el desarrollo y trabajo en equipo, así como la comunicación asertiva entre todos y cada uno de los involucrados, esto se ve reflejado en los valores de productividad obtenidos, en donde se establece que el 80% de los empleados se desenvuelven de manera óptima y eficiente en su área de trabajo cumpliendo con sus obligaciones.

La existencia de relaciones interpersonales negativas o extremadamente inestables y tóxicas pueden afectar el rendimiento y productividad dentro de la empresa lo que conlleva a resultados deficientes y conflictos internos difíciles de resolver, además esta clase de disputa puede causar el desequilibrio completo de toda la red establecida en la organización, falta de comunicación e incluso aumentar los niveles de riesgo de accidentes, un equipo altamente fracturado por este factor no solo implica condiciones poco idóneas para el desarrollo del trabajo, sino que además atenta contra la vida de quienes ofrecen los servicios orientados a salvaguardar la vida de las personas a las que custodian.

En este contexto (Parazuela 2023) logró determinar la presencia de 2 factores sumamente esenciales dentro de toda esta problemática, por un lado, señala que al existir una falta de motivación o valoración del trabajo realizado por los empleados se obtiene como resultado bajos niveles de productividad e incluso resistencia a la realización de actividades designadas para el buen funcionamiento de la organización.

Por otro lado, se logra evidenciar que la falta de comunicación asertiva, así como un liderazgo débil y erróneo puede influir negativamente en el desenvolvimiento y efectividad laboral, y es que a partir de este punto es en donde se establece que las relaciones interpersonales van más allá de solo tener conexión o comunicación con quienes se encuentran desempeñando las demás actividades dentro de la organización, se basa en un conjunto de percepciones orientadas a construir bases de confianza, reciprocidad e incluso manejo de conflictos.

En el caso de (Arias Gallegos, Lazo Mora, and Quintana Cuentas 2018) en su artículo denominado ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? se establece un punto de partida con una pequeña diferenciación de los demás estudios mencionados, el autor no solo analiza la incidencia de las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional, sino que realiza una comparación respecto a la causalidad existente entre ambas variables, por lo que se plantea la manera en la que el comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales.

Los resultados obtenidos dentro de este estudio establecen que existe una correlación entre ambas variables presentadas, sin embargo, se logró evidenciar que las relaciones interpersonales a pesar de tener una correlación positiva moderada no tienen mayor influencia en el clima organizacional, mientras que el clima organizacional sí influye de manera directa en el desarrollo de las relaciones interpersonales.

Para la aplicación del estudio presentado se tomó en consideración a la empresa AGUSEGPRO CIA. LTDA (sucursal en Manta) con matriz en Guayaquil cuya principal actividad se centra en proporcionar servicios de seguridad a los distintos sectores de la ciudad, fue fundada por la familia Pesántez el 14 de enero del 2013, contando con 12 años de servicios vigentes.

Para el año 2023 contaba con 342 empleados, presentando un porcentaje de ingresos neto de 78,38%(EMIS 2023), además cuenta con la certificación ISO 9001:2015 orientado al cumplimiento de un sistema de gestión de calidad.

Actualmente, la empresa cuenta con 10 personas en el área administrativa en Guayaquil y 300 en el área operativa; en la sucursal de Manta, que comenzó a operar el 5 de agosto de 2022, tiene 2 personas en administración y 75 en operaciones. Los administrativos laboran 8 horas diarias mientras que el personal operativo trabaja 12 horas.

Sus clientes en Guayaquil incluyen a SC Barcelona, Novopan, Aig Metropolitana, Keytel, Grupo Difare, Tía, Asociación de fútbol Guayas, Crustamar y Anesi; mientras que en la sucursal de Manta atienden a Tecopesca, Bilbosa, Celec, Urbanización, Sariland, Tres Consulting y Frucarpez.

AGUSEGPRO CIA. LTDA, es una empresa comprometida con brindar servicios integrales de seguridad física, VIP, custodia armada terrestre y fluvial, seguridad electrónica, monitoreo y CCTV, respaldada por un equipo profesional altamente capacitado, garantizan el cumplimiento estricto de normativas laborales y fiscales vigentes, asegurando la confiabilidad y legalidad en su operación.

Su enfoque está orientado a ofrecer soluciones eficientes, económicas y operativas que contribuyan al desarrollo y progreso de sus clientes, brindando una atención continua las 24 horas y los 7 días de la semana a nivel local y nacional, con infraestructura tecnológica avanzada que garantiza calidad, seguridad y durabilidad en sus servicios.

Esta investigación se fundamenta en dos concepciones teóricas (relaciones interpersonales y comportamiento organizacional) indispensables para abordar la problemática planteada, de esta manera las relaciones interpersonales se encuentran consolidadas como el pilar de toda comunicación e interacción social, permitiendo ampliar círculos sociales y mejorar el desenvolvimiento con los demás individuos.

A partir de este apartado se determina que un clima laboral eficiente y sano se relaciona de manera directa con una base sólida y positiva de relaciones interpersonales, es así como sus principales dimensiones: comunicación, seguridad, trabajo en equipo, compañerismo, entre otros forman parte de una estructura orientada a lograr un buen desempeño y desenvolvimiento laboral.

En el caso del comportamiento organizacional y de acuerdo con (Suárez Guevara, Tinajero Jiménez, and Jácome Lara 2020) es un factor que permite a los directivos determinar las actitudes y acciones que un individuo presenta dentro de su puesto de trabajo u organización, lo que resulta esencial para llevar a cabo una toma de decisiones acorde a las necesidades presentadas.

Las dimensiones principales de esta variable se centran en: evaluación del estrés, porcentaje de efectividad, logro de objetivos y nivel de satisfacción laboral lo que establece un punto de partida para determinar si el individuo se siente satisfecho en su puesto de trabajo y si está empleando de forma eficiente los recursos a disposición para alcanzar las metas propuestas. Ambas variables reflejan su importancia sobre todo en las empresas de seguridad debido a su interacción constante con compañeros, planificación de acciones y toma de decisiones en casos de seguridad.

La importancia de este trabajo de investigación radica en la necesidad de aportar conocimiento respecto a la influencia de las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de las empresas de seguridad en Manta al ser considerado un sector crítico y de riesgo para quienes se desenvuelven en ese entorno, además mediante la recolección de información se logra una mejor comprensión para evitar posibles conflictos y deficiencias internas.

Finalmente, mediante del empleo de un análisis correlacional se busca la obtención de información empírica a través de la recolección de datos reales mediante el empleo del instrumento establecido (encuesta), además de la utilización de un software estadístico (Excel) para determinar si el cambio de una variable influye y modifica a la otra.

Metodología

El tipo de investigación es un aspecto fundamental dentro de cualquier investigación ya que permite tener una base bajo la cual se va a desarrollar todo el contenido, comprendiendo su enfoque y características, para (Haro Sarango et al. 2024) los tipos de investigación pueden englobar una serie distinta de aspectos a considerar como la naturaleza de los datos, el tipo de información, el objetivo y su propósito. De esta manera el alcance de la investigación es de tipo cualitativo centrándose en la recolección de datos por medio de la encuesta y su análisis descriptivo correspondiente

Al ser no experimental este estudio se centra en observar y recolectar toda la información necesaria considerando la problemática tal y como sucede sin necesidad de alteración alguna sobre las variables, de esta manera es necesario tener en claro que dichas variables hacen referencia a la variable dependiente (comportamiento organizacional) y la variable independiente (relaciones interpersonales).

Una variable independiente se caracteriza por no sufrir alteración alguna por parte de la variable dependiente, por lo que es considerada como aquella que influye a la otra, mientras que en el caso de la variable dependiente se presenta una modificación o cambio originado por la variable independiente, de esta manera se establece que es aquello que se quiere medir e identificar en la investigación correspondiente.

Además, se presenta un estudio descriptivo mediante la aplicación de una encuesta orientada a la recopilación de datos que permita analizar y establecer la situación y opiniones respecto a las relaciones interpersonales y su incidencia en el comportamiento organizacional, (Guevara Alban, Verdesoto Arguello, and Castro Molina 2020) establece que la investigación descriptiva tiene como finalidad poder conocer la tendencia del objeto de estudio mediante el empleo de métodos sistemáticos que vayan acorde a las necesidades del estudio.

Una investigación descriptiva se caracteriza por tener dentro de su estructura 2 clases de métodos (observacional, de estudio de caso y encuestas de investigación), por lo que dentro del trabajo se consideraran un método específico:

- ▲ La aplicación de encuesta de investigación va a centrarse en la recopilación de datos numéricos y estadísticos mediante la tabulación de las respuestas obtenidas a través del instrumento de medición, de manera que se pueda establecer un porcentaje conforme lo planteado y así realizar un análisis mucho más efectivo.

Sin embargo, es necesario que se establezca que pueda existir un margen de error, ya que existe el riesgo de que las personas encuestadas no respondan de manera honesta, por lo que puede existir un sesgo con relación las relaciones interpersonales y su incidencia en el comportamiento organizacional en las empresas de seguridad en Manta,

Para poder determinar y aplicar la metodología planteada dentro del trabajo de investigación es necesario que se lleve a cabo el análisis y establecimiento tanto de la población como de la muestra a utilizar.

En este contexto la población es aquel grupo de personas que presentan características similares y un alto porcentaje de relevancia relacionada a la problemática a investigar, de acuerdo con es el investigador quien va a delimitar los criterios necesarios que se deben cumplir para que un individuo pertenezca a la población.

Para poder establecer de manera adecuada la población resulta indispensable que el investigador tenga en consideración los siguientes aspectos:

- ▲ El periodo seleccionado para la realización del estudio y obtención de resultados.
- ▲ Que las personas dentro de nuestra población cuenten con características similares.
- ▲ Determinar el sector, región o establecimientos a partir de los cuales se va a extraer la población

En el caso de las empresas de seguridad establecidas en Manta se logró determinar que existen 25 registradas en el SUT (Sistema Único de Trabajo) tal y como se muestra en la tabla 1

Tabla 1.

Empresas registradas en el Sistema Único de Trabajo en Manta.

1391919980001	CATOT SEGURIDAD Y VIGILANCIA COMPAÑIA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA B.I.C.	MANABI	MANTA
1391785925001	CENTRO DE CAPACITACION Y FORMACION EN SEGURIDAD CECASEG CIA. LTDA.	MANABI	MANTA
1391716567001	COMUNIDAD FAMILIAR SEGURA COMFASEG CIA. LTDA	MANABI	MANTA
1391848234001	CONSTRATISTAS BELICOS DE BIENES PRIVADOS CONBIPRIV C.L.	MANABI	MANTA
1391932566001	CORPORACION DE SEGURIDAD FISICA E INVESTIGACIONES ESPECIALIZADAS, GRUPOPORT C.L.	MANABI	MANTA
1391932055001	CUERPO ESPECIAL SEGURIDAD JHAZIEL C.L. B.I.C.	MANABI	MANTA
1391845030001	CUSTODIA Y VIGILANCIA CUSVIG CIA.LTDA.	MANABI	MANTA
1391729839001	EMPRESA DE MONITOREO ELECTRONICO MONITRONIC CIA LTDA	MANABI	MANTA
1391755910001	GEOSEGURIDAD CIA. LTDA.	MANABI	MANTA
1391875932001	LEONES CORP SECURITY, CORPSLEONES C.L.	MANABI	MANTA
1391910045001	MAXIMA SEGURIDAD GLOBAL MASEG CIA.LTDA.	MANABI	MANTA
1792603862001	MAXSEG CIA. LTDA.	MANABI	MANTA
1391766610001	PROSEGTO CIA. LTDA.	MANABI	MANTA
1391912722001	PROTECCION CONTRA PERDIDA Y SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA AJGSECURITY CIA. LTDA.	MANABI	MANTA
1391932303001	PROTECCION, ESCOLTAS Y SEGURIDAD FISICA 24-7, PROSEG24-7 C.L.	MANABI	MANTA
1311682635	REAL PRIVATE SECURITY, REALSEPRIV C. L	MANABI	MANTA

1391921446001	RED SECURITY CUSTODIA & PROTECCION, BERAR CIA.LTDA.	MANABI	MANTA
1391855656001	ROCA Y FORTALEZA SEGURIDAD ROCAFORTALEZA CIA. LTDA.	MANABI	MANTA
1792845661001	SEGURIDAD AEREO NAVAL SEGUNAVAIR C.L.	MANABI	MANTA
1391831919001	SEGURIDAD OBJETIVA GLOBAL SOG CIA. LTDA.	MANABI	MANTA
1391934713001	SINERGIA VIGILANCIA Y SEGURIDAD, SIVISEG C.L.	MANABI	MANTA
1002003786001	TOAPANTA OROZCO JUAN CARLOS	MANABI	MANTA
1391902905001	ULTIMATE SECURITY COMPANY C.L.	MANABI	MANTA
1301902905001	ULTIMATE SECURITY COMPANY CL	MANABI	MANTA
1307471902001	VEGA SORNOZA JUVENAL JOSUE	MANABI	MANTA

Fuente:(Ministerio de Trabajo 2024)

Por otra parte, para poder establecer la muestra de nuestro estudio se seleccionó la empresa de seguridad AGUSEGPRO CIA. LTDA (sucursal ubicada en Manta), la cual tiene como finalidad brindar servicios de Seguridad Física, Seguridad VIP, Custodia Armada Terrestre y Fluvial, Seguridad Electrónica, Monitoreo & CCTV(AGUSEGPRO CIA. LTDA 2024).

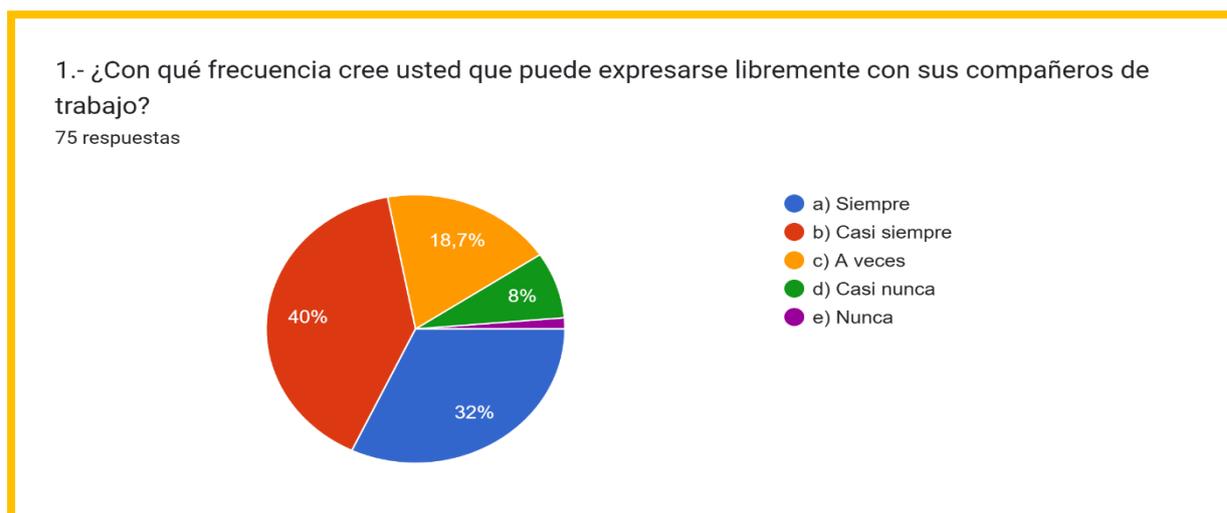
Dentro de la empresa mencionada se estableció la presencia de 75 guardias de seguridad, mismos que serán empleados como la muestra representativa para la aplicación del instrumento de medición.

Resultados

Para la presentación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta se procedió a aplicar la tabulación de la información por medio de gráficos y tablas de frecuencia que faciliten su interpretación y análisis respectivo con la finalidad de que se pueda determinar la importancia de las relaciones interpersonales en las empresas de seguridad en Manta, especialmente la empresa AGUSEGPRO CIA. LTDA (sucursal ubicada en Manta)

Gráfico 1.

Interrogante 1



Fuente: Elaboración por Autor

Tabla 2.

Tabla de frecuencia de la interrogante 1

1.- ¿Con qué frecuencia cree usted que puede expresarse libremente con sus compañeros de trabajo?			
Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia porcentual
Siempre	24	0,32	32%
Casi siempre	30	0,4	40%
A veces	14	0,1866667	19%
Casi nunca	6	0,08	8%
Nunca	1	0,0133333	1%
TOTAL	75	1	1

Fuente: Elaboración por Autor

A partir de estos datos obtenidos se puede determinar que el mayor porcentaje (40%) corresponde a la opción “Casi siempre” seguido de un 32% en la opción “siempre” lo que da un resultado significativamente positivo para AGUSEGPRO CIA. LTDA, no obstante, en sus otras opciones refleja porcentajes de 19%, 8% y 1% correspondientes a “a veces”, “casi nunca”, “nunca”, demostrando ciertas debilidades persistentes en su estructura y que requieren mejora, por lo que resulta esencial que se analicen y determinen los factores

que provocan esta resistencia dentro del entorno laboral para aumentar la confianza de comunicación entre los trabajadores.

Gráfico 2.

Interrogante 2



Fuente: Elaboración por Autor

Tabla 3.

Tabla de frecuencia de la interrogante 2

2.- ¿Con qué frecuencia cree usted que la comunicación dentro de su área de trabajo con los altos mandos se encuentra relacionada a una escucha activa?

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia porcentual
Siempre	22	0,2933333	29%
Casi siempre	38	0,5066667	51%
A veces	14	0,1866667	19%
Casi nunca	0	0	0%
Nunca	1	0,0133333	1%
TOTAL	75	1	1

Fuente: Elaboración por Autor

Como se puede observar en la tabla 3 la mayoría de guardias de seguridad consideran que existe una escucha activa con los altos mandos, representado por un 80% (Siempre 29% y casi siempre 51%) lo que permite determinar una preocupación existente por parte de esta área en que sus empleados se sientan motivados, comprendidos y aconsejados. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje (19% a veces y 1% nunca) orientado a la aplicación de mejoras con la finalidad de que ninguno se sienta excluido.

Gráfico 3.

Interrogante 3



Fuente: Elaboración por Autor

Tabla 4.

Tabla de frecuencia de la interrogante 3

3.- ¿Qué tan de acuerdo está usted respecto a que sus opiniones o colaboraciones son debidamente reconocidas por parte de la organización?

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente de acuerdo	32	0,4266667	43%
De acuerdo	33	0,44	44%
Neutral	6	0,08	8%
En desacuerdo	3	0,04	4%
Completamente en desacuerdo	1	0,0133333	1%
TOTAL	75	1	1

Fuente: Elaboración por Autor

Con un porcentaje de 44% y 43% correspondiente a las opciones “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” respectivamente se puede determinar que el ambiente laboral relacionado a la consideración y valoración de las opiniones de los trabajadores es positivo, lo que permite un aumento en la confianza e involucramiento en la empresa logrando resultados mucho más eficientes, por otro lado, la presencia de un 13% determina la existencia de ciertas inconformidades aunque no tan significativas como los porcentajes anteriores pero que requieren de una comprensión y análisis profundo para entender mejor las perspectivas de estos guardias de seguridad e implementar una solución ante esta situación.

Gráfico 4.

Interrogante 4



Fuente: Elaboración por Autor

Tabla 5.

Tabla de frecuencia de la interrogante 4

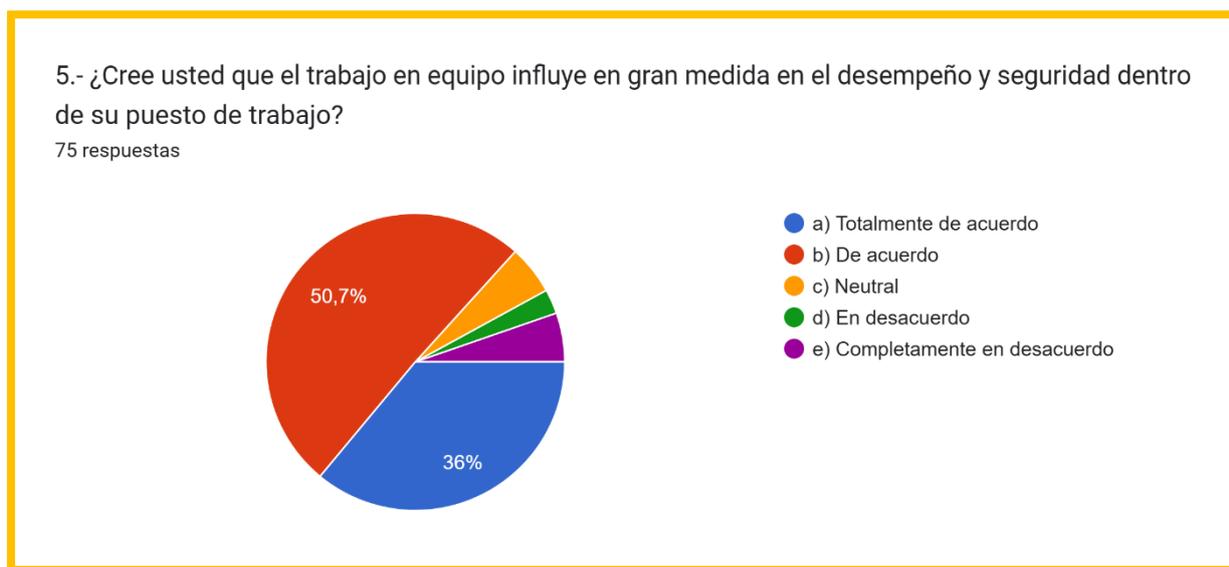
4.- ¿Existe dentro de la organización un alto nivel de confianza entre todos los colaboradores?			
Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente de acuerdo	26	0,3466667	35%
De acuerdo	33	0,44	44%
Neutral	11	0,1466667	15%
En desacuerdo	5	0,0666667	7%
Completamente en desacuerdo	0	0	0%
TOTAL	75	1	1

Fuente: Elaboración por Autor

Respecto al nivel de confianza existente en la empresa AGUSEGPRO CIA. LTDA entre todos los colaboradores se estableció un porcentaje de 79% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) demostrando un resultado positivo respecto a este criterio, sin embargo, existe un 15% que se mantiene neutral lo que puede ser considerado como falta de percepción por parte de estos guardias de seguridad, finalmente un 7% se encuentra en desacuerdo, lo que establece la existencia de ciertas brechas o aspectos que pueden interferir en la confianza de los trabajadores de la organización.

Gráfico 5.

Interrogante 5



Fuente: Elaboración por Autor

Tabla 6.

Tabla de frecuencia de la interrogante 5

5.- ¿Cree usted que el trabajo en equipo influye en gran medida en el desempeño y seguridad dentro de su puesto de trabajo?

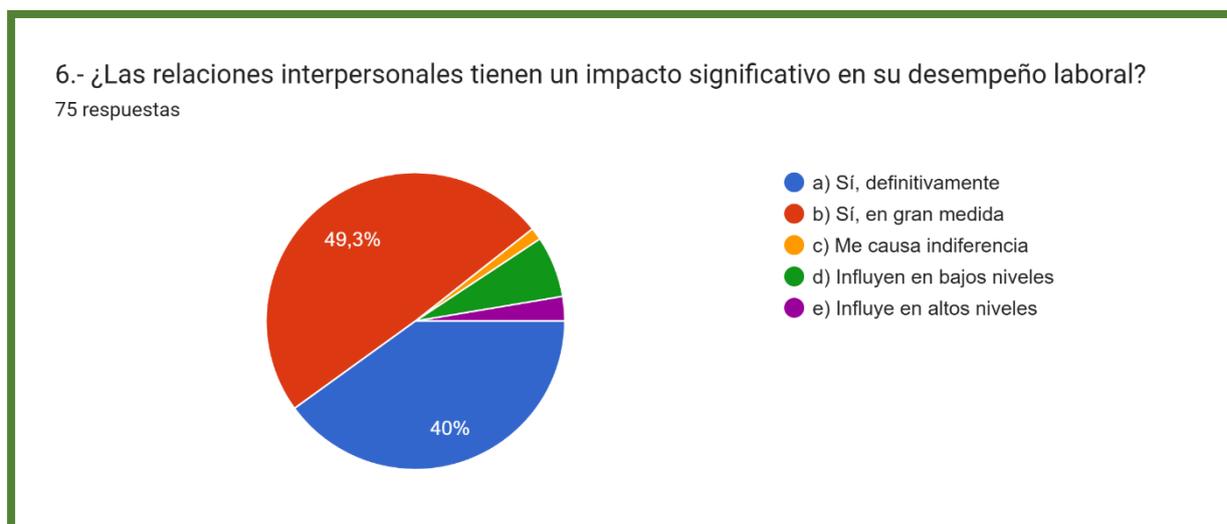
Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente de acuerdo	27	0,36	36%
De acuerdo	38	0,5066667	51%
Neutral	4	0,0533333	5%
En desacuerdo	2	0,0266667	3%
Completamente en desacuerdo	4	0,0533333	5%
TOTAL	75	1	1

Fuente: Elaboración por Autor

En toda empresa, el trabajo en equipo constituye uno de los pilares fundamentales para el logro de objetivos, en el caso de las empresas de seguridad este se constituye como un factor clave debido al nivel de riesgo que representa este sector, AGUSEGPRO CIA. LTDA dentro de sus resultados obtenidos a la interrogante asociada a la importancia del trabajo en equipo en el rendimiento laboral presenta un porcentaje de 36% y 51% ligados a las opciones “totalmente de acuerdo” y “De acuerdo” lo que demuestra que la mayoría de guardias se encuentran conscientes de que es necesario establecer una relación de equipos positiva para la resolución de conflictos y alcance de resultados, por otro lado un porcentaje del 13% se establece dentro de las opciones “neutral” (5%), “en desacuerdo” (3%) y “completamente en desacuerdo” (5%).

Gráfico 6.

Interrogante 6



Fuente: Elaboración por Autor

Tabla 7.

Tabla de frecuencia de la interrogante 6

6.- ¿Las relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en su desempeño laboral?			
Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia porcentual
Sí, definitivamente	30	0,4	40%
Sí, en gran medida	37	0,4933333	49%
Me causa indiferencia	1	0,0133333	1%
Influyen en bajos niveles	5	0,0666667	7%
Influye en altos niveles	2	0,0266667	3%
TOTAL	75	1	1

Fuente: Elaboración por Autor

Las relaciones interpersonales representan en toda organización un aspecto indispensable para garantizar un ambiente laboral óptimo, seguro y confortable que impulse e incentive al empleado a desarrollar sus habilidades y lograr la efectividad deseada, en el caso de la empresa de seguridad seleccionada se logró recolectar un porcentaje total de 92% correspondiente a las opciones “sí, definitivamente”, “sí en gran medida” e “influye en altos niveles” respecto a si consideran que las relaciones interpersonales influye en su rendimiento, a partir de estos valores se resalta la importancia de mantener de manera constante una relación saludable dentro de la organización, además de implementar tiempos de convivencia entre los colaboradores.

Gráfico 7.

Interrogante 7



Fuente: Elaboración por Autor

Tabla 8.

Tabla de frecuencia de la interrogante 7

7.- ¿Cómo colaborador de la organización, se siente usted motivado para brindar un servicio eficiente?

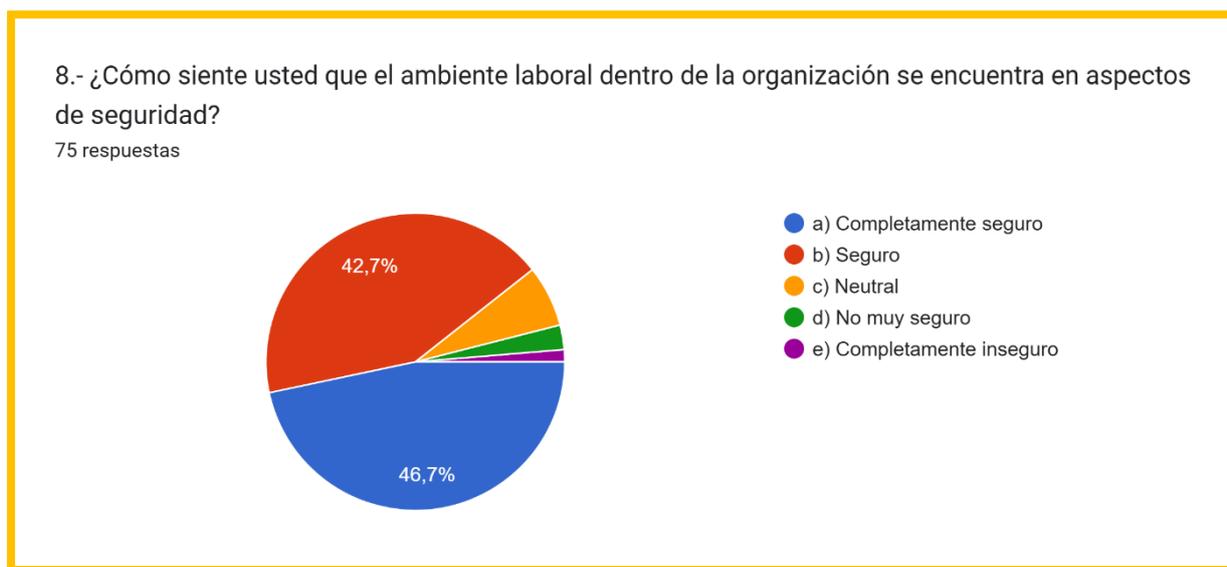
Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia porcentual
Sí, demasiado motivado	38	0,5066667	51%
Sí, algo motivado	28	0,3733333	37%
Me siento neutro	7	0,0933333	9%
Me siento poco motivado	1	0,0133333	1%
Me siento completamente desmotivado	1	0,0133333	1%
TOTAL	75	1	1

Fuente: Elaboración por Autor

Sentirse motivado crea en el trabajador una sensación de valor y pertenencia a la organización, por lo que reconocer su trabajo y esfuerzo es esencial para mantener una estructura laboral eficiente, en el caso de la empresa seleccionada se logró determinar que el 88% de los guardias de seguridad encuestados se sienten debidamente motivados y valorados logrando así un mejor desempeño, no obstante un 11% no se encuentra satisfecho ni sienten que su trabajo es debidamente reconocido por lo que es necesario implementar medidas que permitan mejorar esta deficiencia respecto la motivación que se brinda a los colaboradores.

Gráfico 8.

Interrogante 8



Fuente: Elaboración por Autor

Tabla 9.

Tabla de frecuencia de la interrogante 8

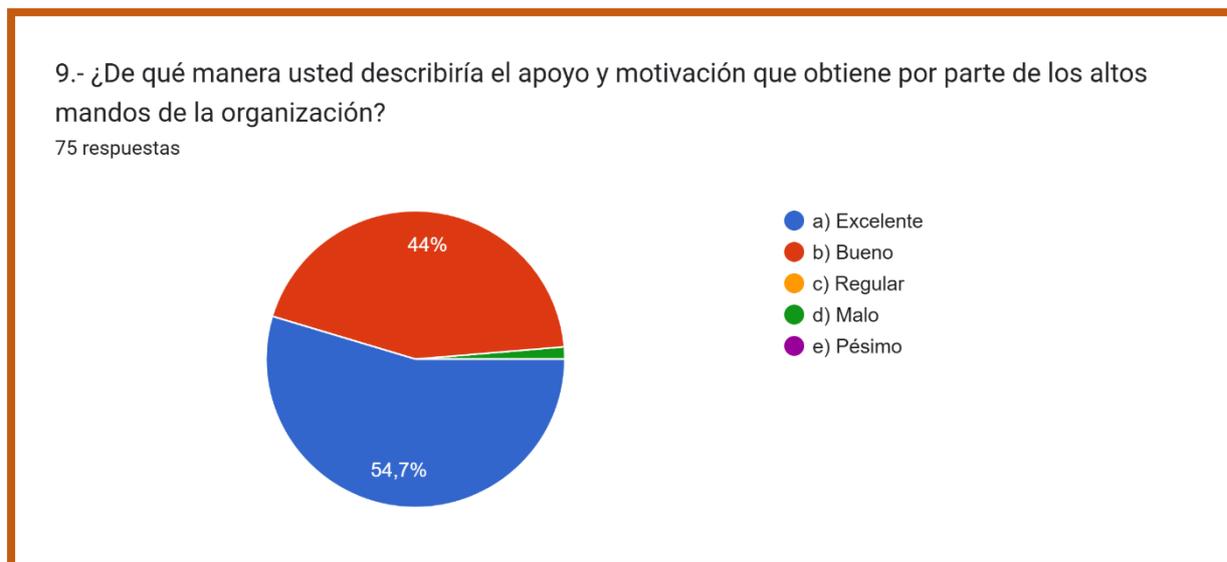
8.- ¿Cómo siente usted que el ambiente laboral dentro de la organización se encuentra en aspectos de seguridad?			
Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia porcentual
Completamente seguro	35	0,4666667	47%
Seguro	32	0,4266667	43%
Neutral	5	0,0666667	7%
No muy seguro	2	0,0266667	3%
Completamente inseguro	1	0,0133333	1%
TOTAL	75	1	1

Fuente: Elaboración por Autor

Como se puede observar, un porcentaje altamente significativo representado por el 90% de los guardias de seguridad encuestados determinaron que dentro de la empresa existe un ambiente laboral seguro lo cual es un indicador positivo de la relación existente ya que esta situación mejora la efectividad, reduce el estrés y proporciona una sensación de tranquilidad en quienes se desempeñan en la empresa, por otro lado, un 11% expresa preocupación y desacuerdo para lo cual es crucial que se investigue y determine las razones por las cuales el porcentaje restante de guardias no sienten seguridad en el ambiente laboral.

Gráfico 9.

Interrogante 9



Fuente: Elaboración por Autor

Tabla 10.

Tabla de frecuencia de la interrogante 9

9.- ¿De qué manera usted describiría el apoyo y motivación que obtiene por parte de los altos mandos de la organización?

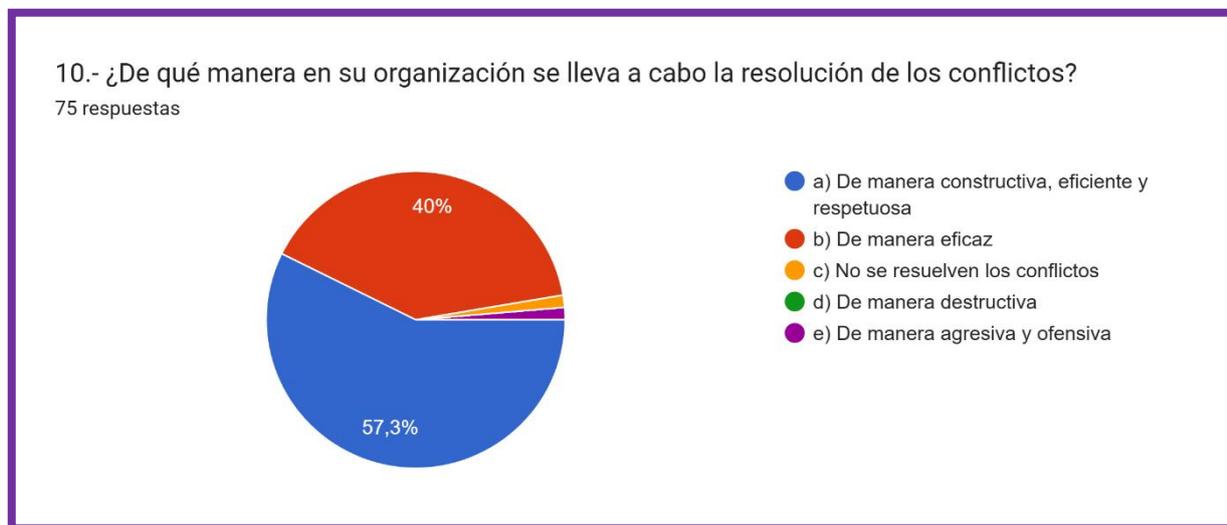
Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia porcentual
Excelente	41	0,5466667	55%
Bueno	33	0,44	44%
Regular	0	0	0%
Malo	1	0,0133333	1%
Pésimo	0	0	0%
TOTAL	75	1	1

Fuente: Elaboración por Autor

Con base en la presencia de apoyo y motivación por parte de los altos mandos de AGUSEGPRO CIA. LTDA se logró establecer que el 55% y 44% de los guardias de seguridad sienten un apoyo excelente y bueno respectivamente, mientras que únicamente un 1% lo siente malo, de manera general se analiza la presencia positiva de apoyo por parte de los altos mandos hacia sus trabajadores, considerando a los guardias de seguridad no solo como un empleado más, sino como un recurso humano esencial para el buen funcionamiento de la organización.

Gráfico 10.

Interrogante 10



Fuente: Elaboración por Autor

Tabla 11.

Tabla de frecuencia de la interrogante 10

10.- ¿De qué manera en su organización se lleva a cabo la resolución de los conflictos?

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia porcentual
De manera constructiva, eficiente y respetuosa	43	0,5733333	57%
De manera eficaz	30	0,4	40%
No se resuelven los conflictos	1	0,0133333	1%
De manera destructiva	0	0	0%
De manera agresiva y ofensiva	1	0,0133333	1%
TOTAL	75	1	1

Fuente: Elaboración por Autor

Finalmente resolver los conflictos dentro de una organización, sobre todo en una de seguridad resulta crucial para evitar malos entendidos o situaciones que coloquen en riesgo la integridad física, mental y emocional de los guardias de seguridad, de esta manera se obtuvo un porcentaje de 97% relacionado a la resolución de conflictos en la empresa AGUSEGPRO CIA. LTDA de manera constructiva, eficiente y respetuosa lo que demuestra un ambiente laboral centrado en proporcionar consejos y disminuir las discrepancias que se presenten sin necesidad de minimizar a los demás, por otra parte, existe un 2% que

siente que no se lleva a cabo la resolución de conflictos de manera acorde, por lo que analizar las condiciones que presentan esta situación es esencial para que todos los miembros puedan tener una resolución efectiva.

Por otra parte, para llevar a cabo el análisis correlacional se establece el ordenamiento de datos mediante la asignación numérica referente a cada respuesta, por lo cual en la tabla 12 se presenta esta asignación para cada pregunta.

Tabla 12.

Codificación numérica de las interrogantes

Número de pregunta	Tipo de pregunta	Codificación numérica
1	¿Con qué frecuencia cree usted que puede expresarse libremente con sus compañeros de trabajo?	a= 5; b= 4; c= 3; d= 2; e= 1
2	¿Con qué frecuencia cree usted que la comunicación dentro de su área de trabajo con los altos mandos se encuentra relacionada a una escucha activa?	a= 5; b= 4; c= 3; d= 2; e= 1
3	¿Qué tan de acuerdo está usted respecto a que sus opiniones o colaboraciones son debidamente reconocidas por parte de la organización?	a= 5; b= 4; c= 3; d= 2; e= 1
4	¿Existe dentro de la organización un alto nivel de confianza entre todos los colaboradores?	a= 5; b= 4; c= 3; d= 2; e= 1
5	¿Cree usted que el trabajo en equipo influye en gran medida en el desempeño y seguridad dentro de su puesto de trabajo?	a= 5; b= 4; c= 3; d= 2; e= 1
6	¿Las relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en su desempeño laboral?	a= 5; b= 4; c= 3; d= 2; e= 1
7	¿Cómo colaborador de la organización, se siente usted motivado para brindar un servicio eficiente?	a= 5; b= 4; c= 3; d= 2; e= 1
8	¿Cómo siente usted que el ambiente laboral dentro de la organización se encuentra en aspectos de seguridad?	a= 5; b= 4; c= 3; d= 2; e= 1
9	¿De qué manera usted describiría el apoyo y motivación que obtiene por parte de los altos mandos de la organización?	a= 5; b= 4; c= 3; d= 2; e= 1
10	¿De qué manera en su organización se lleva a cabo la resolución de los conflictos?	a= 5; b= 4; c= 3; d= 2; e= 1

Fuente: Elaboración por Autor

A continuación, en la tabla 13 se muestran las preguntas por cada guardia de seguridad y su asignación numérica para llevar a cabo el análisis de correlación entre las variables.

Tabla 13.

Codificación numérica por cada interrogante y guardia encuestado

Guardias de seguridad	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10
1	a) 5	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	a) 5
2	a) 5									
3	c) 3	c) 3	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	a) 5
4	a) 5									
5	b) 4	c) 3	b) 4	c) 3	c) 3	b) 4				
6	a) 5									
7	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4
8	d) 2	c) 3	b) 4	c) 3	c) 3	c) 3	c) 3	b) 4	b) 4	a) 5
9	a) 5	a) 5	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4
10	c) 3	b) 4	b) 4	c) 3	c) 3	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	a) 5
11	b) 4	a) 5	a) 5	a) 5	a) 5					
12	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4	b) 4	d) 2	c) 3	c) 3	b) 4	b) 4
13	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	c) 3	c) 3	a) 5	a) 5
14	c) 3	a) 5	c) 3	d) 2	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5
15	a) 5	c) 3	b) 4	d) 2	e) 1	e) 1	d) 2	c) 3	b) 4	e) 1
16	e) 1	a) 5	d) 2	d) 2	d) 2	d) 2	c) 3	c) 3	a) 5	b) 4
17	d) 2	b) 4	d) 2	c) 3	e) 1	d) 2	c) 3	e) 1	b) 4	b) 4
18	d) 2	c) 3	b) 4	b) 4	e) 1	d) 2	c) 3	b) 4	b) 4	b) 4
19	b) 4	c) 3	c) 3	d) 2	e) 1	e) 1	e) 1	a) 5	b) 4	b) 4
20	d) 2	b) 4	d) 2	a) 5	b) 4	d) 2	c) 3	d) 2	d) 9	c) 3
21	d) 2	e) 1	e) 1	d) 2	d) 2	b) 4	b) 4	d) 2	b) 4	b) 4
22	c) 3	b) 4	c) 3	a) 5						
23	c) 3	b) 4	c) 3	a) 5						
24	a) 5									
25	b) 4									
26	a) 5	b) 4								
27	d) 2	c) 3	b) 4	c) 3	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	a) 5
28	b) 4	a) 5	b) 4							
29	a) 5	b) 4								
30	c) 3	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5					
31	a) 5									
32	a) 5									
33	a) 5	b) 4	a) 5	b) 4						
34	a) 5									
35	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5				
36	c) 3	b) 4								

37	b) 4	a) 5								
38	c)3	c)3	c)3	c)3	c)3	b) 4				
39	b) 4	a) 5								
40	a) 5									
41	b) 4	b) 4	a) 5	c)3	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5
42	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5				
43	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	a) 5
44	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5					
45	b) 4									
46	b) 4	b) 4	a) 5	c)3	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4	a) 5
47	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4
48	b) 4	a) 5								
49	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	a) 5				
50	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5					
51	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	a) 5				
52	b) 4									
53	c)3	c)3	b) 4							
54	b) 4	a) 5								
55	c)3	c)3	a) 5							
56	b) 4									
57	c)3	c)3	b) 4	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	a) 5
58	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4
59	c)3	c)3	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4
60	c)3	c)3	b) 4							
61	b) 4	a) 5	c)3	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5
62	c)3	c)3	b) 4	a) 5						
63	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4
64	a) 5	b) 4	a) 5	c)3	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5
65	a) 5	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5
66	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4
67	b) 4	a) 5	b) 4	c)3	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4
68	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5
69	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	a) 5	b) 4
70	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4				
71	a) 5	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4	c)3	b) 4	a) 5
72	a) 5	b) 4	b) 4	c)3	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	a) 5
73	a) 5	b) 4	b) 4	b) 4	b) 4	a) 5				
74	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	b) 4	b) 4
75	a) 5	a) 5	b) 4	a) 5	a) 5	b) 4	a) 5	b) 4	a) 5	a) 5

Fuente: Elaboración por Autor

Posteriormente y mediante el empleo del software estadístico se hizo empleo de la fórmula (=PROMEDIO) a partir de la cual se seleccionaron los valores correspondientes a las preguntas 1,2,3,4,5 y 10 referente a relaciones interpersonales y las interrogantes 6,7,8 y 9 relacionadas al comportamiento organizacional para obtener los promedios por cada variable, posteriormente se empleó la función

(=COEF.DE.CORREL) para proceder a la obtención de la correlación de Spearman debido a que las preguntas son de tipo ordinal tal y como se muestra en la tabla 14.

Tabla 14.

Coficiente de correlación de Spearman

Promedio RI	Promedio CO
4,67	4,50
5,00	5,00
4,17	4,50
5,00	5,00
3,50	4,00
5,00	5,00
4,33	4,25
3,33	3,50
4,50	4,50
3,67	4,50
4,17	4,75
4,17	3,00
4,50	3,75
3,83	4,25
2,67	2,50
2,67	3,25
2,67	2,50
3,00	3,25
2,83	2,75
3,33	4,00
2,00	3,50
4,17	5,00
4,17	5,00
5,00	5,00
4,00	4,00
4,83	5,00
3,50	4,50
4,67	5,00
4,83	4,00
4,33	5,00
5,00	5,00
5,00	5,00
4,17	4,25
5,00	5,00
4,33	5,00
3,83	4,00
4,17	5,00
3,17	4,00
4,83	5,00
5,00	5,00
4,17	4,50
4,33	5,00
4,33	4,50
4,50	5,00
4,00	4,00

4,17	4,50
4,17	4,50
4,17	5,00
4,33	4,25
4,50	5,00
4,67	4,75
4,00	4,00
3,67	4,00
4,17	5,00
4,33	5,00
4,00	4,00
3,83	4,50
4,17	4,25
3,67	4,50
3,67	4,00
4,17	4,25
3,83	4,00
4,17	4,50
4,33	4,25
4,50	4,50
4,50	4,50
4,00	4,25
4,50	4,50
4,33	4,75
4,33	4,00
4,67	3,75
4,17	4,50
5,00	4,00
4,17	4,50
4,83	4,50
Correlación de Spearman	0,72

Fuente: Elaboración por Autor

De esta manera se obtuvo que la correlación existente entre las relaciones interpersonales (variable independiente) y el comportamiento organizacional (variable dependiente) es de 0,72, teniendo en consideración que esta clase de correlación se expresa como:

- Valores cercanos a +1 tienen correlación positiva
- Valores cercanos a -1 tienen correlación negativa
- Valores iguales a 0 no presentan correlación

Se define que el resultado obtenido permite establecer la presencia de una relación positiva y fuerte entre ambas variables, de esta manera si existe un cambio en las relaciones interpersonales esto se reflejará en el comportamiento organizacional.

Discusión

Las relaciones interpersonales se establecen como uno de los aspectos cruciales dentro de la estructura organizacional de cualquier empresa para garantizar la efectividad de los resultados, además es importante destacar que el clima organizacional se encuentra estrechamente ligado a las relaciones interpersonales. De esta manera (Salazar Ponce, Alvarado Franco, and Holguín León 2021) establecen que:

el clima organizacional de una empresa u organización influye directamente en la productividad y satisfacción de sus trabajadores. Si el ambiente de trabajo es agradable, colaborativo, dinámico, respetuoso y responsable, la productividad global e individual crecerá y aumentará la calidad de trabajo alcanzando así los objetivos establecidos.

Por otro lado, (Ortega Fuentes 2016) afirma que “el sector de la seguridad privada no está excepto de que sus miembros se vean afectados por la desmotivación laboral”. En la actualidad la motivación es un factor que se constituye como el motor de impulso para que los trabajadores puedan alcanzar los objetivos establecidos, en las empresas de seguridad comprender este aspecto es crucial para que se pueda fomentar el bienestar laboral y la productividad.

Un personal altamente motivado se traduce en reducción de problemas, desanimo y rotación de personal lo que permite enfocar esfuerzos en el cumplimiento de las metas tanto personales como laborales, aumentando de esta manera la rentabilidad de las empresas.

De la misma forma, que los guardias de seguridad se sientan escuchados por los altos mandos establece una relación de confianza más significativa, permitiendo que la resolución de conflictos o propuestas de mejora alcance un alto porcentaje de efectividad.

A partir de este contexto se establece la escucha empática arraigada a la escucha activa, por lo que (Sierra Medina and Loíza Cuartas 2016) determina que “esta habilidad permite que los líderes comprendan profundamente las preocupaciones y necesidades de sus colaboradores, promoviendo un clima laboral positivo basado en el respeto mutuo y la comunicación abierta”.

Conclusión

Las relaciones interpersonales dentro de las empresas de seguridad en Manta se constituyen como un aspecto clave para mantener un ambiente laboral sólido y estable, en las empresas que se encuentran dentro de este sector mantener la confianza, comunicación y respeto resulta indispensable para lograr una respuesta mucho más eficaz a situaciones de peligro.

El trabajo en equipo se establece dentro de estas empresas como un pilar necesario para garantizar la seguridad tanto de los trabajadores como de las personas a las que se está custodiando. Además, como se pudo observar en los resultados la percepción de un ambiente seguro, estable y empático logra aumentar el porcentaje de efectividad y desempeño de los guardias de seguridad.

La gestión del liderazgo influye significativamente en el ambiente laboral y en la motivación de los guardias de seguridad, por lo que es imprescindible fortalecer las capacidades de liderazgo, promoviendo un estilo que fomente la confianza, el reconocimiento y el soporte constante para potenciar el compromiso y la productividad organizacional.

La diversidad cultural y lingüística dentro de las empresas de seguridad en Manta representa un desafío clave para la comunicación efectiva; por lo tanto, se deben implementar programas de integración cultural y capacitación en habilidades comunicativas para mejorar la cohesión y el entendimiento entre los colaboradores.

De esta manera se determina la presencia de una correlación existente entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en las empresas de seguridad en Manta, por lo que si las empresas dentro de este sector quieren aumentar sus niveles de rentabilidad y logro de objetivos deben fomentar la colaboración, respeto y comunicación con la finalidad de establecer relaciones estables, saludables y positivas.

Bibliografías

AGUSEGPRO CIA. LTDA. 2024. “¿Quiénes Somos?”

https://www.agusegpro.com/?page_id=71.

Arias Gallegos, Walter, Jennifer Lazo Mora, and Stephanie Quintana Cuentas. 2018. “¿Es El Clima Organizacional Determinante de Relaciones Interpersonales o Son Las Relaciones Interpersonales Las Que Determinan El Clima Organizacional?” *Industrial Data* 21(2):81–89.

EMIS. 2023. “Agusegpro CIA Ltda Aguilas, Seguridad & Proteccion (Ecuador).”

https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Agusegpro_CIA_Ltda_Aguilas_Seguridad___Proteccion_es_3962736.html.

Guevara Alban, Gladys Patricia, Alexis Eduardo Verdesoto Arguello, and Nelly Esther Castro Molina. 2020. “Metodologías de Investigación Educativa (Descriptivas, Experimentales, Participativas, y de Investigación-Acción).” *Recimundo* 3:163–73.

Hanco Gomez, Miriam Serezade, Amira Carpio Maraza, Zoraima Julieta Laura Castillo, and Emilio Flores Mamani. 2021. “Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral En Hoteles Turísticos Del Departamento de Puno.” *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo* 12(3):186–94. doi:10.33595/2226-1478.12.3.552.

Haro Sarango, Alexander Fernando, Edwin Ricardo Chisag Pallmay, John Paul Ruiz Sarzosa, and Johanna Elizabeth Caicedo Pozo. 2024. “Tipos y Clasificación de Las Investigaciones.” *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5(2). doi:10.56712/latam.v5i2.1927.

Intriago Palacios, Karla Xiomara. 2018. “Relaciones Interpersonales y Su Incidencia Del Comportamiento Organizacional En Las Empresas de Seguridad En Manta.” Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta.

- León Montero, Evelyn María, and Maritza Priscila Pérez Viveros. 2019. “RELACIONES INTERPERSONALES Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL .” Universidad Estatal de Milagro, Milagro.
- Ministerio de Trabajo. 2024. “Hoja2.” <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/04/Reporte-empresas-registradas-en-el-SUT-Seguridad.xlsx>.
- Montalvan Mera, Yober Genito. 2024. “Las Relaciones Interpersonales y Su Impacto En El Comportamiento Organizacional de Los Trabajadores de La Empresa CNEL, Manta’.” UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ .
- Moreno Perea, Sorleidy Indira. 2018. “Relaciones Interpersonales En El Clima Laboral de La Universidad Tecnológica Del Chocó Diego Luis Córdoba.” *CES Derecho* 9(1):13–33. doi:10.21615/cesder.9.1.2.
- Ortega Fuentes, Jhen Robin. 2016. “CAUSAS DE DESMOTIVACION EN EL PERSONAL DE VIGILANTES .” Universidad Militar Nueva Granada, Cali.
- Parazuela, Eglis Josefina. 2023. “Incidencia de Las Relaciones Interpersonales En El Funcionamiento De Las Organizaciones.” *Revista Biodanza & Humanismo* 1(1):131–41.
- Salazar Ponce, Erick Geovanny, Daniel Richard Alvarado Franco, and Grace Herminia Holguín León. 2021. “Clima Organizacional y Su Incidencia En La Satisfacción Laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen.” *Revista Científica Dominio de Las Ciencias* 7(5):581–96.
- Sierra Medina, Juan Esteban, and Daniel Loíza Cuartas. 2016. “La Escucha Activa Como Herramienta Estratégica Para El Desarrollo Laboral y Organizacional .” Universidad Libre.
- Suárez Guevara, Iván Marcelo, Marlón Ruben Tinajero Jiménez, and Ibett Mariela Jácome Lara. 2020. “Comportamiento Organizacional y Su Papel En La Gestión de Negoci.” *Revista Publicando* 7(24):1–8.

Anexos

Encuesta

- 1.- ¿Con qué frecuencia cree usted que puede expresarse libremente con sus compañeros de trabajo?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

- 2.- ¿Con qué frecuencia cree usted que la comunicación dentro de su área de trabajo con los altos mandos se encuentra relacionada a una escucha activa?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

- 3.- ¿Qué tan de acuerdo está usted respecto a que sus opiniones o colaboraciones son debidamente reconocidas por parte de la organización?**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Neutral
 - d) En desacuerdo
 - e) Completamente en desacuerdo

- 4.- ¿Existe dentro de la organización un alto nivel de confianza entre todos los colaboradores?**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Neutral
 - d) En desacuerdo
 - e) Completamente en desacuerdo

- 5.- ¿Cree usted que el trabajo en equipo influye en gran medida en el desempeño y seguridad dentro de su puesto de trabajo?**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Neutral
 - d) En desacuerdo
 - e) Completamente en desacuerdo

- 6.- ¿Las relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en su desempeño laboral?**
 - a) Sí, definitivamente
 - b) Sí, en gran medida
 - c) Me causa indiferencia
 - d) Influyen en bajos niveles
 - e) Influye en altos niveles

- 7.- ¿Cómo colaborador de la organización, se siente usted motivado para brindar un servicio eficiente?**
 - a) Sí, demasiado motivado
 - b) Sí, algo motivado
 - c) Me siento neutro
 - d) Me siento poco motivado
 - e) Me siento completamente desmotivado

- 8.- ¿Cómo siente usted que el ambiente laboral dentro de la organización se encuentra en aspectos de seguridad?**
 - a) Completamente seguro
 - b) Seguro

- c) Neutral
- d) No muy seguro
- e) Completamente inseguro

9.- ¿De qué manera usted describiría el apoyo y motivación que obtiene por parte de los altos mandos de la organización?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Pésimo

10.- ¿De qué manera en su organización se lleva a cabo la resolución de los conflictos?

- a) De manera constructiva, eficiente y respetuosa
- b) De manera eficaz
- c) No se resuelven los conflictos
- d) De manera destructiva
- e) De manera agresiva y ofensiva

Tabla 2.
Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
AUTOR:	Orozco Ortiz Jostin Josue					
TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES y = f(x)	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
"Relaciones interpersonales y su incidencia del comportamiento organizacional en las empresas de seguridad de Manta"	PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera las relaciones interpersonales influyen en el rendimiento y efectividad de los guardias de seguridad de la empresa AGUSEGPRO CIA? LTDA?	OBJETIVO GENERAL: Analizar la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el ambiente laboral y rendimiento de los guardias de seguridad en AGUSEGPRO CIA. LTDA.	HIPOTESIS PRINCIPAL: Las relaciones interpersonales positivas fomentan un mejor clima organizacional aumentando la efectividad de los guardias de seguridad	VARIABLE INDEPENDIENTE (x): "Relaciones interpersonales"	PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE	TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva
					<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de participación en trabajo de equipos 	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental
					<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de comunicación en la organización 	POBLACIÓN 97 guardias de seguridad de la empresa AGUSEGPRO CIA. LTDA (sucursal en Manta)
					<ul style="list-style-type: none"> ● Porcentaje de conflictos existentes 	MUESTRA 75 guardias de seguridad
						INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Encuesta

Fuente: Elaboración por Autor

PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPOTESIS ESPECÍFICAS:	VARIABLE DEPENDIENTE (y):	PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE
<ul style="list-style-type: none"> •¿En qué medida las relaciones interpersonales afectan el ambiente laboral en la organización? 	<ul style="list-style-type: none"> ®Investigar la importancia de las relaciones interpersonales en el logro de los objetivos estratégicos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ®Las relaciones interpersonales sanas tienen incidencia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> — Comportamiento organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> •Porcentaje de rotación
<ul style="list-style-type: none"> •¿Cuáles son los factores principales dentro de las relaciones interpersonales que inciden de manera positiva en el desempeño laboral? 	<ul style="list-style-type: none"> ®Recopilar información respecto al porcentaje de comunicación, confianza y seguridad existente en la empresa AGUSEGPRO CIA. LTDA 	<ul style="list-style-type: none"> ®Altos niveles de comunicación, confianza y seguridad se encuentran correlacionados a un rendimiento positivo en la empresa AGUSEGPRO CIA. LTDA. 		<ul style="list-style-type: none"> •Efectividad en el rendimiento organizacional
<ul style="list-style-type: none"> •¿Quiénes serían los responsables de fomentar relaciones interpersonales sanas? 	<ul style="list-style-type: none"> ®Determinar de qué manera las relaciones interpersonales y la percepción por parte de los guardias de seguridad influye en el compromiso organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> ®La percepción de apoyo y de seguridad en el ambiente laboral incide de manera significativa en el desempeño y aumento del compromiso organizacional 		<ul style="list-style-type: none"> •Nivel de objetivos estratégicos alcanzados

Fuente: Elaboración por Autor

Parámetros de la revista

Resumen

El resumen se debe limitar a un máximo de 150 palabras en un solo párrafo, se ubica al inicio del artículo. El resumen estará escrito en el mismo idioma del documento y deberá indicar los objetivos, procedimientos generales y resultados pertinentes en una forma concisa y clara. No se permiten citas bibliográficas ni abreviaciones que no sean identificadas previamente o que no aparecen en la lista de abreviaciones comunes

Palabras claves: Deben ser un mínimo de cinco términos simples o compuestos, con mayúscula solo la primera letra de la primera palabra y los nombres propios, separados por comas, con punto al final de la última palabra

Abstract

Todos los artículos escritos en español deben incluir un resumen en inglés, y en caso de ser en inglés el resumen debe ser escrito en español.

KEY WORDS: Deben ser un mínimo de cinco términos simples o compuestos, con mayúscula solo la primera letra de la primera palabra y los nombres propios, separados por comas, con punto al final de la última palabra, en inglés

Introducción

Indicar claramente la importancia del tema, la justificación de la investigación y los antecedentes bibliográficos relevantes que fundamenten las hipótesis y los objetivos planteados, es decir, precisar el por qué y para qué de la investigación. Los antecedentes deben apoyarse con bibliografía reciente, para que se conozca el nivel actual del tema; debe estar redactado de manera congruente y ordenada en relación con la secuencia del artículo, evitando el abuso de referencias para un concepto general; el uso de las citas debe ser preciso y específico siguiendo las normas APA (sexta edición) y llevar sangría después del primer párrafo hasta encontrar el siguiente título. No utilizar pie de página.

Metodología

Para responder a las preguntas: ¿dónde cuándo y cómo se hizo la investigación?, se debe describir la metodología utilizada, así como el análisis estadístico. Es necesario aportar la información suficiente de cada variable, de manera que cualquier investigador pueda repetir el estudio. La información de este capítulo debe ser congruente con los objetivos planteados.

Resultados

Redactados de forma clara, utilizando los verbos en pasado. Para la construcción de esta sección se debe iniciar con la elaboración de las tablas y figuras, y posteriormente redactar el texto pertinente en función de ellas. El primer párrafo de este texto debe resumir en frases concisas, claras y directas, y demostrar el hallazgo principal del estudio.

Discusión

Es un aspecto clave en el manuscrito, en ella se pone a prueba la capacidad analítica y de autocrítica del autor sobre los hallazgos previos de otros autores. Se presentarán los principios, relaciones y generalizaciones que los resultados indican, sin recapitularlos.

Por otra parte, deben compararse e interpretarse que los resultados obtenidos de manera directa, clara y precisa, contrastándolos con los objetivos propuestos. El autor debe exponer su propia opinión sobre el tema, destacando los aspectos novedosos y relevantes del estudio, indicando de qué manera los resultados se refieren a las expectativas y literatura anteriormente citada, así como mencionando las limitaciones de la investigación; evitar que la discusión se convierta en una revisión del tema y que se repitan los conceptos que hayan aparecido en la introducción y los resultados del trabajo. Se recomienda su redacción en presente, porque los hallazgos del trabajo se consideran ya evidencia científica.

Conclusiones

Indica de manera definitiva, resumida y exacta los principales resultados demostrables y comprobables del trabajo investigativo.

Referencias Bibliográficas

Según normas APA 6ta. Edición, utilizar al menos veinte citas bibliográficas.

Como modelo para la construcción de referencias, se emplea el siguiente:

Libro:

Autor: Apellidos, A.A.- Nombres- (año de la publicación). Título de la obra (Edición).

Ciudad, país: Editorial

Capítulo de un libro:

Autor, A.A., y Autor, B.B., y Autor, C.C., (Año de la publicación). Título del capítulo en A.A. Editor y B.B. Editor (Eds.), Título del libro (páginas del capítulo). Ubicación:

Editorial.

Información adicional para considerar:

Respetar la tipografía, tamaño y márgenes establecidos en este modelo.

Todo artículo debe ser redactado a **espacio 1,5 utilizando como fuente Times New Roman** tamaño 10.

El título principal del artículo (tema) debe estar en fuente Times New Roman tamaño 11, en mayúscula y centrado con negrilla; y, no debe excederse de 15 palabras. Los subtítulos (Resumen, Conclusiones y Referencias Bibliográficas) van alineados a la izquierda del renglón con la misma fuente en tamaño 10 mayúscula, suprimiendo los dos puntos después de cada título.

Las tablas/cuadros, figuras, fotos/gráficos siempre tendrán su título enumerado e incluirán su fuente y su tamaño será Times New Roman 7; deben estar centrados y hacer coincidir con la distancia horizontal del mismo. Se utilizará un solo tipo de representación de datos, sean tablas o gráficos, de preferencia del autor. **Las tablas, cuadros, figuras y gráficos deben de ser inéditas e incluidas como imagen en formato JPG.**

Las páginas deben venir numeradas. La extensión máxima del artículo será de 7.000 palabras (máx. 20 pág. Incluyendo tablas, gráficos, figuras). **Los márgenes serán de 2.5 cm para cada lado.** Las citas bibliográficas deberán estar incluidas de manera resumida en el texto y de manera detallada en la bibliografía, **no como pie de pág.** (Normas APA, 6ta. Edición)