



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE FOMENTEN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES ENTRE EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA  
SUPERMARKET EL NUEVO FAVORITO DEL CANTÓN MILAGRO,  
COMO ELEMENTO ESENCIAL PARA FORMAR UNA CULTURA DE  
TRABAJO COOPERATIVO.**

**AUTORAS:**

**ALVARADO CAYAMBE MERIDA ELIZABETH  
BOHÓRQUEZ OCHOA MARJORIE ALEXANDRA**

**MILAGRO, MAYO 2014**

**ECUADOR**

## **ACEPTACIÓN DE LA TUTORÍA**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Srta. Merida Elizabeth Alvarado Cayambe y la Srta. Marjorie Alexandra Bohórquez Ochoa, para optar al título de Ingeniero Comercial y que acepto tutorar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, Mayo del 2014

Ing. Ana Noblecilla, MAE.

---

Firma de la tutora

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los      de Mayo de 2014

---

Alvarado Cayambe Mérida Elizabeth

CI: 092921299-1

---

Bohórquez Ochoa Marjorie Alexandra

CI: 094012472-0

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial,  
otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA ( )

DEFENSA ORAL ( )

TOTAL ( )

EQUIVALENTE ( )

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR DELEGADO

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios por que en todo momento permanece conmigo fortaleciéndome cada día, guiándome y cubriéndome con su amor.

A mi madre Sra. Luz Ochoa Heras y mi abuelita Sr. Orfelina Heras que han sido un gran pilar en mi vida, por sus sabios consejos derramados en mí por apoyarme en mi carrera universitaria, que me han motivado hacia este nuevo logro.

**Marjorie Bohórquez Ochoa**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios por su gran misericordia quien me ha permitido llegar a culminar con esta carrera por su inmensa bondad que ha estado presente en cada momento.

A mi familia y seres queridos, ellos son el motor de mi vida los que hacen que valga la pena el querer avanzar y cumplir mis metas.

**Mérida Alvarado Cayambe**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por sus bendiciones derramadas y a mi familia, a nuestra Tutora la Ing. Ana Noblecilla, por brindarnos su apoyo en el transcurso de este proyecto, vivir para la gloria de Dios es el mayor logro que se puede alcanzar en la vida, porque es soberano él tiene el control de todo.

**Marjorie Bohórquez Ochoa**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a mi familia que han sido los que han estado presentes en mi vida, siempre a mi lado apoyándome en todo momento dándome fuerzas para seguir adelante y no decaer.

**Mérida Alvarado Cayambe**



## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Lcdo. Jaime Orozco Hernández, Msc.

---

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “**Análisis de las relaciones interpersonales y su incidencia en el clima laboral de la empresa el nuevo favorito del cantón Milagro, período 2013**” y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, de Mayo del 2014

---

Alvarado Cayambe Mérida Elizabeth

CI: 092921299-1

---

Bohórquez Ochoa Marjorie Alexandra

CI: 094012472-0

# ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I</b>	2
<b>EL PROBLEMA</b>	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del problema	4
1.1.3 Formulación del problema	5
1.1.4 Sistematización del problema	5
1.1.5 Determinación del Tema	5
1.2 OBJETIVOS	5
1.2.1 Objetivo General de la Investigación	5
1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
<b>CAPÍTULO II</b>	8
<b>MARCO REFERENCIAL</b>	8
2.1 MARCO TEÓRICO	8
2.1.1 Antecedentes Históricos	8
2.1.2 Antecedentes Referenciales	12
2.1.3 Fundamentación	19
2.2 MARCO LEGAL	36
2.3 MARCO CONCEPTUAL	39
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
2.4.1. Hipótesis General	43

2.4.2.	Hipótesis Específicas	43
2.4.3	Declaración de Variables	44
2.4.4	Operacionalización de las Variables	45
<b>CAPÍTULO III</b>		<b>48</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>		<b>48</b>
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.2.	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	50
3.2.1	Características de la Población	50
3.2.2.	Delimitación de la población:	50
3.3.	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	51
3.3.1.	Métodos Teóricos	51
3.3.2	Métodos empíricos	52
3.3.3	Técnicas e instrumentos	52
3.4	PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	53
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>54</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>		<b>54</b>
4.1.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	54
4.2.	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.	74
4.3.	RESULTADOS	75
4.4.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	76
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>79</b>
<b>PROPUESTA</b>		<b>79</b>

<b>5.1</b>	<b>TEMA</b>	<b>79</b>
<b>5.2.</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN</b>	<b>79</b>
<b>5.3.</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>82</b>
<b>5.4.</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>83</b>
<b>5.4.1</b>	<b>Objetivo General de la propuesta</b>	<b>83</b>
<b>5.4.2</b>	<b>Objetivos Específicos de la propuesta</b>	<b>83</b>
<b>5.5</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>84</b>
<b>5.6</b>	<b>FACTIBILIDAD</b>	<b>85</b>
<b>5.7</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA</b>	<b>88</b>
<b>5.7.1</b>	<b>Actividades</b>	<b>88</b>
<b>5.7.1.1.</b>	<b>Filosofía Corporativa</b>	<b>88</b>
<b>5.7.1.2</b>	<b>Estructura Orgánica</b>	<b>90</b>
<b>5.7.1.3</b>	<b>Estrategias y actividades</b>	<b>91</b>
<b>5.7.1.4</b>	<b>Relación sistémica de las estrategia, considerando actividades, recursos, costos, responsables e indicadores de evaluación.</b>	<b>93</b>
<b>5.7.2</b>	<b>Recursos, Análisis Financiero</b>	<b>103</b>
<b>5.7.3</b>	<b>Impacto</b>	<b>104</b>
<b>5.7.4</b>	<b>Cronograma</b>	<b>105</b>
<b>5.7.5</b>	<b>Lineamientos para evaluar la propuesta</b>	<b>106</b>
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>108</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>109</b>
	<b>BILIOGRAFÍA</b>	<b>110</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>115</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro No.1</b>	
Operacionalización de las variables.	45
<b>Cuadro No.2</b>	
Nivel de agrado sobre la actividad realizada.	54
<b>Cuadro No.3</b>	
Nivel de armonía en la relación de compañerismo laboral.	55
<b>Cuadro No. 4</b>	
Calificación del clima laboral existente.	56
<b>Cuadro No.5</b>	
Intercambio de ideas sobre características laborales	57
<b>Cuadro No.6</b>	
Conflictos como resultado de discrepancias culturales.	59
<b>Cuadro No. 7</b>	
Grupos de amistad a pesar de los conflictos.	60
<b>Cuadro No. 8</b>	
Incompatibilidad de personal.	61
<b>Cuadro No. 9</b>	
Disposición para trabajar en equipo.	62
<b>Cuadro No.10</b>	
Factibilidad de comunicación entre jefes y subalternos.	63
<b>Cuadro No. 11</b>	
Eficiencia laboral y la comunicación con superiores.	64
<b>Cuadro No. 12</b>	
El jefe como figura de liderazgo.	65
<b>Cuadro No. 13</b>	
Planes y acciones específicos para el mejoramiento de trabajo.	66

<b>Cuadro No. 14</b>	
Relación de condiciones físicas en el puesto de trabajo.	67
<b>Cuadro No. 15</b>	
Relación de jefes y el nivel de motivación del personal.	68
<b>Cuadro No. 16</b>	
Capacitación y desempeño para el desarrollo del personal.	69
<b>Cuadro No.17</b>	
Funciones claramente definidas.	70
<b>Cuadro No. 18</b>	
Nivel de satisfacción con el trabajo.	71
<b>Cuadro No.19</b>	
Entrevista	73
<b>Cuadro No. 20</b>	
Verificación de hipótesis	76
<b>Cuadro No. 21</b>	
Organigrama Descriptivo	90
<b>Cuadro No. 22</b>	
Estrategias	92
<b>Cuadro No. 23</b>	
Fortalecimiento de programas de educación en relaciones humanas	94
<b>Cuadro No.24</b>	
Espacio colectivo para compartir la hora de desayuno	95
<b>Cuadro No.25</b>	
Fomentar actividades culturales y recreacionales	96
<b>Cuadro No. 26</b>	
Respaldo a las capacidades laborales	97
<b>Cuadro No. 27</b>	
Trabajo colaborativo a través de equipos que rotan sucesivamente	98
<b>Cuadro No. 28</b>	
Programas basados en la comunicación interna	99

<b>Cuadro No. 29</b>	
Instauración de una modelo de gestión	100
<b>Cuadro No. 30</b>	
Promover el reconocimiento de los aportes de trabajadores	101
<b>Cuadro No. 31</b>	
Impulsar programas de evaluación de desempeño	102
<b>Cuadro No. 32</b>	
Recursos, Análisis Financiero	103
<b>Cuadro No. 33</b>	
Cronograma	105

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura No. 1</b>	
Grupos de trabajo	23
<b>Figura No. 2</b>	
Factores que influyen en las percepciones.	25
<b>Figura No. 3</b>	
Política Organizacional amenaza a los empleados	26
<b>Figura No. 4</b>	
Las barreras de la comunicación	28
<b>Figura No.5</b>	
Atributos de los lideres.	30
<b>Figura No. 6</b>	
Nivel de agrado sobre la actividad laboral realizada.	55
<b>Figura No. 7</b>	
Nivel de armonia en la relacion de compañerismo laboral.	56
<b>Figura No. 8</b>	
Calificacion del clima laboralexistente en el nuevo favorito.	57
<b>Figura No. 9</b>	
Constancia con que se generan intercambio de ideas.	58
<b>Figura No. 10</b>	
Constancia con que se genera conflictos.	59
<b>Figura No. 11</b>	
Generacion de los grupos de amistad.	60
<b>Figura No. 12</b>	
Nivel de constancia de incopatibilidad del personal.	61
<b>Figura No. 13</b>	
Disposicion para trabajar en equipo.	62



<b>Figura No. 14</b>	
Factibilidad de comunicación entre jefes y subalternos.	63
<b>Figura No. 15</b>	
Relación generada entre eficiencia laboral y la comunicación.	64
<b>Figura No. 16</b>	
El jefe como figura de liderazgo.	65
<b>Figura No. 17</b>	
Planes y acciones específicos para el mejoramiento del trabajo.	66
<b>Figura No. 18</b>	
Relación de condiciones físicas en el puesto de trabajo.	67
<b>Figura No. 19</b>	
Relación de jefes y el nivel de motivación.	68
<b>Figura No. 20</b>	
Capacitación y desempeño para el desarrollo del personal.	69
<b>Figura No. 21</b>	
Funciones claramente definidas.	71
<b>Figura No. 22</b>	
Nivel de satisfacción con el trabajo.	72
<b>Figura No. 23</b>	
Croquis.	84
<b>Figura No. 24</b>	
Croquis de Supermarket El Nuevo Favorito	84
<b>Figura No. 25</b>	
Filosofía Corporativa Misión	88
<b>Figura No. 26</b>	
Filosofía Corporativa Visión	88
<b>Figura No. 27</b>	
Logotipo de Empresa	90
<b>Figura No. 28</b>	
Empresa El Nuevo Favorito	124

<b>Figura No. 29</b>	
Variedades de productos comestibles	124
<b>Figura No. 30</b>	
Encuesta realizada al personal de Supermarket El Nuevo Favorito	125
<b>Figura No. 31</b>	
Encuesta realizada al personal de Supermarket El Nuevo Favorito	125
<b>Figura No. 32</b>	
Administrador de la Empresa	126
<b>Figura No. 33</b>	
Encuesta al personal Supermarket El Nuevo Favorito	126
<b>Figura No. 34</b>	
Personal de Supermarket El Nuevo Favorito	127
<b>Figura No. 35</b>	
Personal de Caja	127
<b>Figura No. 36</b>	
Antiplagio	128
<b>Figura No. 37</b>	
Antiplagio	128
<b>Figura No. 38</b>	
Antiplagio	129
<b>Figura No. 39</b>	
Antiplagio	129

## RESUMEN

El Nuevo Favorito es una empresa dedicada a la venta de productos comestibles, en el último año, su administración ha considerado que es esencial fomentar el clima laboral, esto como resultado de requerir mayor integración entre el talento humano como motor para promover una mejor eficiencia operativa del negocio, por ello se efectuó una investigación, la misma que se estructuró en cinco capítulos, donde del primero al cuarto se plantea etapas investigativas y en el quinto una propuesta o solución. El capítulo I contiene el problema que consiste en ¿Cómo inciden las relaciones interpersonales del talento humano en el clima laboral de la empresa El Favorito del cantón Milagro, período 2013?, los objetivos y justificación. En el capítulo II se presenta el Marco Teórico con sus antecedentes referenciales, históricos, fundamentación teórica, presentación de hipótesis y su Operacionalización. En el siguiente capítulo, este es el III se encuentra el Marco Metodológico indicando que la investigación es descriptiva, Correlacional y explicativa, para dar paso a un IV capítulo que contiene los resultados de la encuesta dirigida al talento humano hasta llegar a la verificación de hipótesis que dio paso a la Propuesta en el capítulo V, aquí se presenta como tema de propuesta en el Diseño de estrategias que fomenten las relaciones interpersonales entre el talento humano de la empresa El Favorito del cantón Milagro, como elemento esencial para formar una cultura de trabajo cooperativo. Y el objetivo consiste en Diseñar estrategias que fomenten las relaciones interpersonales entre el talento humano de la empresa El Favorito del cantón Milagro, tomando como base diversas actividades enfocadas en la formación de una cultura de trabajo cooperativo, para contribuir con el desarrollo competitivo del negocio.

**Palabras claves:** Clima Laboral, Relaciones Interpersonales, Eficiencia Laboral, Comunicación, Liderazgo, Trabajo en Equipo.

## ABSTRACT

The New Favorite is a company dedicated to the sale of food products, in the last year, his administration has deemed it essential to promote the work environment, as a result of this require greater integration between human talent as a driver for improved operational efficiency business why an investigation was conducted, the same that was structured in five chapters, where the stack to fourth investigative stages a proposal or solution arises and fifth. Chapter I contains the problem is how do interpersonal relationships affect human talent in the working environment of the company's Favorite Canton Milagro, 2013 period? , Objectives and justification. Chapter II presents the theoretical framework with reference, historical, theoretical foundation, presentation of hypotheses and their operationalization. In the next chapter , this is the Methodological Framework III is indicating that research is descriptive , correlational and explanatory , to make way for a Chapter IV contains the results of the survey of human talent to get to the testing of hypotheses which led to the proposal in Chapter V , this theme is presented as proposed in the design of strategies that promote interpersonal relationships between human talent of the company's Favorite Milagro canton as an essential element to form a work culture cooperative . And the goal is to design strategies that promote interpersonal relationships between human talent of the company's Favorite Canton Milagro , based various activities focused on building a culture of collaborative work , to contribute to the development of competitive business.

**Keywords:** Employee Satisfaction, Interpersonal Relations, Labor Efficiency, Communication, Leadership, Teamwork

## INTRODUCCIÓN

Las empresas comerciales de hoy, así como las no lucrativas invierten en dinero y tiempo a que se genere habilidades interpersonales es vital reconocer que en el trabajo se promueva las oportunidades de desarrollar habilidades interpersonales al relacionarse con el equipo de trabajo, esto implica cómo determinadas personas resuelven sus problemas de relaciones interpersonales, por lo tanto para mejorar las relaciones interpersonales en el clima laboral intentar conocer las diferentes percepciones con las que interactuamos, influye saber las necesidades de mejoramiento con relación a las habilidades interpersonales por ende proporciona retroalimentación para el desarrollo de los objetivos organizacionales, permitiendo además introducir cambios es decir un plan de acción para alcanzar las metas propuestas.

Las relaciones interpersonales influyen en gran manera en el clima laboral, es decir las empresas persisten en la búsqueda de formas eficaces para comunicarse con sus colaboradores, por lo tanto la comunicación siempre ha sido una parte esencial del trabajo gerencial.

El estudio de la investigación permitirá percibir las motivaciones y percepciones en el comportamiento del personal en su ambiente de trabajo, con el fin de coadyuvar un clima organizacional que impulse a mejorar la productividad del talento humano en sus áreas de trabajo, permitiendo Diseñar estrategias para fomentar las relaciones interpersonales entre el personal y construir habilidades competentes.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 Problematización**

El análisis está orientado al Supermarket El Nuevo favorito en la cual se ofrece gran variedad de productos comestibles de la Ciudad de Milagro ubicados en las calles 24 de Mayo entre Rocafuerte y 12 de Febrero.

Los hechos históricos surgieron desde el 2008, abriendo su primer local en la ciudad de Milagro, actualmente tienen seis años en el mercado, tiene al alcance dos aperturas una en el Triunfo y otra en la Troncal, brindando servicio de calidad a los clientes, mostrando una excelente acogida.

Los conflictos interpersonales influyen prácticamente a los comportamientos inadecuados que surgen de diferentes factores, afectando negativamente a la empresa, a continuación se mencionan cada uno de ellos:

Las barreras culturales son factores que va a depender de cada una de las personas que integran las empresas u organizaciones.

La cultura es un factor natural en cada ser humano y proviene desde los hogares está relacionada con la formación que se vive dentro de ellos con el vivir, con los valores, con las costumbres, y por lo tanto al llegar a la empresa tiende a existir un choque entre diversos factores culturales y la forma de trabajo que se quiere establecer dentro de estas entidades esto es lo que está pasando en el Supermarket El Nuevo Favorito donde cada persona, elemento humano tiene un interés entre las propias personas existiendo la ausencia de organizaciones informales que son simplemente los grupos de amistades que surgen dentro de las organizaciones.

Cada elemento humano que forma parte de la empresa, maneja una personalidad independiente y distinta, esta personalidad los lleva a tener una forma similar a los sistemas de trabajos queriendo en momentos trabajar en conjunto y en otras ocasiones en forma independiente estando esto en contraposición con la administración moderna donde el trabajo en equipo participativo es importante para la consecución de los objetivos esto es otro de los aspectos que está afectando en el Supermarket El nuevo Favorito.

La comunicación tiene que ser manejada en forma de sistema dentro de las empresas correspondiendo a los jefes, o líderes empresariales, establecer los mecanismos que subalternos, jefes, departamentos unos con otros en forma horizontal puedan mantener una comunicación directa de tal forma que fluya la información de arriba, abajo y horizontalmente esto hará que el talento humano pueda no solamente trabajar a base de ordenes sino también de instrucciones concretas sin existir la pérdida de tiempo en la repetición de las mismas.

Las personas que ocupan jefatura no solamente tiene que ser uso de la autoridad, que se desprende de la jerarquía del puesto esto dentro de la estructura del negocio tienen que manejar un liderazgo de tipo personal que permita una mejor coherencia y fusión con el cumplimiento de políticas institucionales de parte de ellos y del grupo subalternos que tienen a cargo de tal manera que se trabaje no en base a una dirección sino a una guía participativa.

Las relaciones interpersonales cada día toman mayor fuerza dentro de las organizaciones debido a que se ha hecho conciencia sobre el valor que tiene el talento humano como el elemento forjador y catalizador del trabajo y cumplimiento de normas y de estrategias que llevan a la consecución de los objetivos por lo tanto a medida que las relaciones interpersonales entre el talento humano del Supermarket El Nuevo Favorito sigan entorpecándose esto va a crear un conflicto dentro del clima laboral y evitara un trabajo conjunto en busca de objetivos que permitan mejorar los niveles de competitividad de los negocios.

Mantener un clima laboral positivo, proactivo, participativo por parte del talento humano en Supermarket El Nuevo Favorito requerirá que se lleva a cabo una investigación sobre las relaciones interpersonales del talento humano considerando ahí factores como: barreras culturales, personalidad, el sistema de comunicación y el liderazgo de quienes ocupan jefaturas de esta manera se podrá precisar cuáles son aquellos aspectos que inciden en forma negativa que llevan a generar conflictos en el ambiente laboral llevando también a poder establecer medidas o soluciones en base a programas o planificaciones sobre mejora de relaciones interpersonales.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**Área:** Empresarial

**Línea:** Desarrollo Empresarial

**Campo de Acción:** Supermarket el Nuevo Favorito

**Ubicación Geoespacial:** Milagro Provincia del Guayas, Calles 24 de Mayo entre Rocafuerte y 12 de Febrero

**Ubicación Temporal:** Año 2013



### **1.1.3 Formulación del problema**

¿Cómo inciden las relaciones interpersonales del talento humano en el clima laboral de la empresa Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro, período 2013?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

¿De qué forma las barreras culturales del talento humano están afectando a la formación de organizaciones informales en el Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro?

¿En qué nivel la personalidad del talento humano influye en el trabajo participativo en el Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro?

¿De qué forma el sistema de comunicación que se maneja en la empresa influye en la eficiencia laboral del talento humano en el Supermarket El Nuevo Favorito?

¿Cómo afecta el liderazgo de quienes ocupan jefaturas en el cumplimiento de las políticas institucionales en el Supermarket El Nuevo Favorito?

### **1.1.5 Determinación del Tema**

Análisis de las relaciones interpersonales y su incidencia en el Clima laboral de la empresa Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro, período 2013.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General de la Investigación**

Establecer la incidencia de las relaciones interpersonales del talento humano en el clima laboral de la empresa Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro, período 2013; a través de una investigación que se dirija a quienes integran la institución, para contribuir con la formación de una cultura de trabajo cooperativo en pro del desarrollo competitivo del negocio.

### **1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación**

Analizar las barreras culturales del talento humano y su efecto en la formación de organizaciones informales en el Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro.

Determinar en qué nivel la personalidad del talento humano influye en el trabajo participativo en el Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro.

Examinar el sistema de comunicación que se maneja en la empresa y su influencia en la eficiencia laboral del talento humano en el Supermarket El Nuevo Favorito.

Investigar el liderazgo de quienes ocupan jefaturas y la forma en que influye en el cumplimiento de las políticas institucionales en el Supermarket El Nuevo Favorito.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación se efectúa con el propósito de analizar la importancia que tiene las relaciones interpersonales del talento humano de la empresa Supermarket El Nuevo Favorito, en el cual existe una baja comunicación la cual es uno de los factores primordiales para que exista un clima laboral adecuado en donde el talento humano pueda tener un buen desempeño laboral y cumplir con las funciones que les sean asignadas por parte de sus jefes los cuales deberán ejercer un adecuado liderazgo para que así exista un buen clima organizacional.

Los beneficios que se obtendrán al realizar la investigación en la empresa Supermarket El Nuevo Favorito serán: mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo, disminuir los conflictos interpersonales que exista en el talento humano y las jefaturas, mediante capacitaciones que ayuden a establecer un óptimo clima laboral. Logrando así un personal comprometido, identificado con la empresa y enfocados en un mismo objetivo.

No es una novedad que el éxito de muchas empresas se debe al éxito de sus colaboradores en general y al hablar de éxito no solo nos referimos a los aumentos salariales que han ido a la par del crecimiento de la empresa sino a la oportunidad que esta les brinda de desenvolverse en un ambiente laboral adecuado y he aquí la

importancia de implementar en los objetivos de la empresa el mejoramiento de estas relaciones.

A través de esta investigación se busca dar posibles soluciones no solo para la empresa objeto del estudio sino a cualquier asociación que busque mejorar su ambiente laboral, tomando en cuenta las variables que más influyen en el correcto desenvolvimiento de los colaboradores en general, reconociendo que cada persona posee características diferentes que conforman su personalidad. Además de integrar en los procesos productivos metas que tengan como objetivo; el compromiso mutuo de empleadores y trabajadores de mejorar el clima laboral en el que se desenvuelven.

Demostrando que la implementación de políticas de mejoramiento del rendimiento están vinculadas con el ambiente en el cual se desarrollan los empleados y los recursos implicados en estos procesos se verán reflejados en la satisfacción general de los empleados y directivos, debido al mayor rendimiento y por lo tanto a los ingresos de la compañía.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Dentro del ámbito organizacional la importancia de las relaciones interpersonales ha evolucionado, por una serie de etapas durante la era de la industrialización clásica que abarca de 1900 a 1950, se consideraba que la mejor manera de administrar era basado en un modelo burocrático, centralizado donde solo la alta dirección tomaba decisiones y las regulaciones internas se utilizaban para disciplinar y formar un estándar rígido de los integrantes, por la cual realizaban su trabajo limitándose a cumplir órdenes mas no tenían oportunidad a opinar, formular ideas, eran considerados como apéndice de las maquinas. (CHIAVENATO, 2007)

En el periodo de 1950 a 1990 fue una época de cambios constantes y en el ámbito organizacional no fue la excepción la percepción del talento humano fue tomando mayor relevancia en donde se los consideraban ya como recursos productivos en contraparte al periodo anterior en donde no se prestaban mayor atención al factor humano. (CHIAVENATO, 2007)

En la era actual de la comunicación e información que se empezó a gestar en los años noventa surgieron cambios rápidos, obligaron a las empresas a innovar y a considerar

al recurso humano como un valor primordial para el logro de los objetivos y no como un recurso inerte, que solo agregar su fuerza sino su capacidad de generar ideas y el conocimiento, preparación pasa hacer parte fundamental dentro de los colaboradores y a considerarse las relaciones interpersonales como pilar fundamental para fomentar un ámbito laboral adecuado que le permita desenvolverse y agregar valor al desarrollo de sus actividades.

El factor humano ya no se lo consideraba como un proveedor de mano de obra sino de conocimiento y capacidades esta tendencia cambio hoy en día se considera como el capital humano de la organización que aportan y se buscan individuos con talentos y aptitudes, anteriormente se proponían alcanzar una meta pues el trabajo se lo hacía de manera individual, actualmente se toma en cuenta que para optimizar tiempo es trabajar grupalmente las tareas a tal punto que sea en conjunto por la cual contribuyen hacia un mismo objetivo común con mayor grado de conocimientos, interacción y aprendizaje.

Los seres humanos se caracterizan por los movimientos constantes de manera que se adaptan a los cambios que se generen en si para satisfacer las necesidades y tener equilibrio en cada una de ellas estas son las fisiológicas, de seguridad sino al grupo social y de autorrealización implica frustraciones que causa problemas de adaptación a las necesidades. Para una adaptación se basa de una salud mental sana, es decir se siente bien consigo mismo, mantienen buenas relaciones interpersonales en determinada actividad, enfrentan situaciones positivas y negativas de la vida, de manera que el clima está inmerso al ambiente interno entre los individuos de la organización, dependiendo del grado de motivación que se mantiene en determinada empresa tiende presentarse satisfacción, animo, colaboración, eficiencia. De manera que si la motivación es baja se genera poco interés, frustración, depresión, apatía por lo cual el desempeño tiende a bajar. (CARRILLO, 2009)

Las relaciones interpersonales son de gran importancia en las organizaciones estas se generan de manera personal y positiva, de una u otra forma interactúan se comunican entre sí, los altos directivos tienen conocimiento que es necesario que exista

comunicación de manera eficaz, a diario planifican las actividades, cuentan con reuniones programadas hacia determinados miembros de dicha organización, sobre todo para alcanzar las metas que se han propuesto ya sean a corto o largo plazo , es vital que se promueva las relaciones interpersonales para que exista una satisfacción de necesidades de los miembros, la sinergia es una fuente para el logro de los objetivos se refiere cuando las personas tiene habilidades que trabajen eficientemente en equipo poseen una buena comunicación y sobre todo que se sientan comprometidos, con ellos se logra optimización de recursos, tiempo, efectividad y así se obtiene excelentes resultados. (GRIFFIN, 2011)

Todos los individuos necesitan comprender las necesidades de los demás, ser empáticos es decir colocarse en el lugar de la otra persona para saber las inquietudes, y proporcionarles ayuda. De esta manera se genera un buen clima laboral cuando se han superado los conflictos y se mejora las habilidades interpersonales para ellos es necesario hacer una retroalimentación para el mejoramiento continuo de la misma en esto podría considerarse evaluaciones de rendimiento, exámenes de autovaloración que estos dan la oportunidad que las personas puedan reconocer las necesidades de desarrollo, es por ello que intercambiamos formas de sentir y percibir el mundo a nuestro alrededor. (PRÓCEL, 2012)

Las relaciones interpersonales es una herramienta fundamental por la cual genera armonía hace que exista la integración de equipos, permiten que los integrantes del equipo se enfoquen hacia los objetivos de trabajo, interactuando día a día con las personas que los rodean ya sea en el ámbito social, familiar, amistades, compañeros de trabajo.

El hombre necesita de compañía para poder vivir, para compartir sus costumbres, vivencias, ideologías de manera que cada individuo independientemente necesita sentirse valorado por sí mismo y por los demás. En la actualidad los seres humanos reconocen que la manera más efectiva de establecer, mantener y optimizar las relaciones interpersonales. (DESSLER, 2009)

Los estudios de las relaciones humanas dentro del área laboral se los consideraron como objeto de investigación las necesidades de los integrantes de la organización, las motivaciones, existen estudios elaborados por Elton mayo, se sumergieron en indagar los lugares de trabajo y la productividad de sus empleados, las investigaciones realizadas arrojaron si a los trabajadores se los consideraba como un elemento básico y si se preocuparan por su bienestar obtendrían mejores logros y desempeño en sus áreas de trabajo.

Se efectuaron una serie de investigaciones referente a las necesidades y a las relaciones interpersonales por la cual se generaron interrogantes sobre las necesidades de los trabajadores, las características que implica de un liderazgo para alcanzar equipos de trabajos motivados, de qué manera lograr que el trabajador pueda fortalecer su potencial de manera eficiente, como sobrellevar los conflictos y poder enfrentarlos, a través de esto forjaron bases a las primeras respuestas a estas interrogantes.

Desarrollaron grupos de sensibilización o grupos T, esto es que permiten activar intereses personales de cada integrante del grupo con el fin de que se acepten y se valoren las fortalezas y debilidades, el propósito de este es regular que los subalternos incrementen sus capacidades, habilidades esto es saber escuchar, el emisor y el receptor necesitan comunicarse, la cual es vital que exista el factor clave la comunicación nos insta a conocernos recíprocamente, exponer y manifestar las diferentes percepciones , valores actitudes que nos permitan fomentar el potencial , para poder enfrentar las dificultades que se presenten. (MARISTANY, 2007)

El centro de investigación Según Kurt Lewin centro su investigación en la teoría del campo de fuerzas opuestas centrado al cambio social que después se llamó grupo T, el cual consistía en ayudar a los grupos de trabajos y a los líderes a consolidar los procesos de los grupos y de liderazgo consistía en la observación diaria que realizaban determinadas personas con el fin de llegar a una conclusión de cómo ayudar al grupo T.

Según Mc Gregor representa dos formas de pensamientos de los altos directivos consideró la Teoría X y la Teoría Y, se asume en base a sus criterios por la cual desarrolló que a los subordinados se los consideraba como animales, no tomaban decisiones solamente los directivos tenían el poder de decidir, esto repercutía de manera negativa permitía que el factor humano no puedan plantearse objetivos personales por la cual se generaron dos necesidades inmediatas para la organización la organización como son la supervisión y la motivación. Por tal punto que a los trabajadores tenían que esforzarse, controlarlas, exigir para que puedan realizar las tareas encomendadas mas no contaban con una visión.

Por otra parte la Teoría Y se le podría considerar que los subalternos cuentan con otra perspectiva acerca de su área laboral tenían en mente siempre dar lo mejor de sí lograr los mejores resultados y lograr los objetivos de la organización (HERNANDEZ, 2011)

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

A continuación se detallan como referencias de trabajos investigativos de relaciones interpersonales en el clima laboral.

1.- Este trabajo investigativo, es una temática novedosa que ha sido estudiado y ha dejado un sin número de aportes de esta manera encontramos en México un trabajo de la autora Leticia Adriana Sánchez Hernández, en el año 2012, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Veracruzana, el tema de esta investigación es ***“El Impacto del Clima Organizacional en la efectividad de las empresas”***. (pág. 1)

Resumen: El objetivo fundamental de este trabajo se busca enfatizar, las ventajas y desventajas del clima con el fin de lograr un ambiente laboral agradable considerando que el clima organizacional y la cultura organizacional hace congruencia hacia el desarrollo de un relevante clima laboral se analizaron dimensiones como la comunicación, los conflictos, estructura, la innovación el liderazgo, la recompensa, la motivación, remuneración, toma de decisiones.



En vista de la importancia que ha venido alcanzado las relaciones interpersonales en el clima organizacional, es esencial recordar que el presente trabajo contribuye al tema investigativo por la cual se fundamenta y se relaciona a una de las variables que se está desarrollando con el fin de optimizar el clima y hacerlos agradables para las personas que laboran dentro de la organización.

2.- De igual manera se evidencia otro trabajo con esta investigación por la cual se han hecho sus aportes investigativos, realizado en Venezuela por la autora Yasmin Irene Marcano Márquez, en el año 2010 de la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional UNEFA, Decanato de Investigación y Postgrado, con el siguiente tema. ***“El Clima organizacional y el Desempeño Laboral en la Circunscripción Militar del Estado Bolivariano de Miranda”*** (pág. 1)

Resumen: El propósito de esta búsqueda es especificar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los subalternos civiles. En este estudio se pudieron analizar e identificar los conflictos con el fin de mejorar el desempeño laboral de acuerdo a los objetivos propuestos. En la cual se determinaron variables estructura, responsabilidad, relaciones, conflictos, cooperación, se pudieron establecer que existe debilidades en los sistemas de comunicación afectando así a las tareas asignadas, se alcanzó precisar que los trabajadores trabajen en equipo con el fin que en el momento que realicen sus actividades será de manera más rápida y eficiente que exista cooperación y apoyo para así lograr los objetivos en común y garantizar un buen nivel de desempeño.

Asimismo el presente trabajo de investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral contribuye al estudio de investigación que se está desarrollando por la cual se contrajo que es imprescindible la aplicación de evaluaciones de desempeño al personal, para obtener una retroalimentación respecto a su desempeño laboral, al mismo tiempo tiende a generarse el feedback mejorando así la comunicación en los niveles superiores como inferiores para lograr los objetivos propuestos y el

desarrollo de sus actividades afectando positivamente al clima organizacional por ende se genera producir con efectividad.

3.- Este estudio investigativo se realiza en México, por la autora María Aurora Ramírez Duran, en el año 2011, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Veracruzana por la cual contribuye con aportes significativos con el tema **“El Clima Laboral mejora la productividad de las Empresas Comerciales”** (pág. 3)

Resumen: El objetivo principal de esta investigación es conocer las percepciones compartidas por los integrantes de la empresa para así determinar el grado de satisfacción de los empleados, por ello fomentar hacia el talento humano el desenvolvimiento de una manera adecuada permitiendo flexibilidad en la asignación de las tareas, consideraron variables como la insatisfacción laboral, el conflicto, estrés laboral, instalaciones inadecuadas.

Dicho estudio aporta al tema investigativo que se está efectuando, por la cual se pudo identificar que es importante que exista un clima laboral estable donde los empleados puedan sentirse satisfechos que ejecuten sus funciones preestablecidas con un ambiente adecuado es por ello que se genera, que se sientan comprometidos con la entidad para lograr alcanzar las metas, por ende a influir y desempeñar las actividades entusiastamente a favor de los objetivos y con mayor efectividad.

4.- Se evidencia otro tema investigativo por la cual encontramos en Ambato una fuente de información tipifica similares al trabajo que estamos efectuando, en el año 2012, por la autora Zoila Anabel Flores Mazón, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato, con el tema **“El Clima Organizacional y su incidencia en la productividad en la empresa Jeans Loren del Cantón Pelileo”**. (pág. 1)

Resumen: El proyecto investigativo fue realizado con el objetivo primordial de plantear un Diseño de un modelo de Clima laboral para mejorar la productividad en determinada

empresa, para minimizar la rotación del puesto de trabajo. Se realizó encuestas en el que se indica que no existe motivación en dicha empresa restringiendo el desarrollo de las competencias se consideró la capacitación para impulsar el trabajo en equipo.

El estudio efectuado del clima laboral contribuye al trabajo investigativo que se está ejecutando, es decir genera fuentes de ideas de manera que permite considerar otras variables que fueron analizadas, es por ello que se pudo considerar que es imprescindible que se promueva el nivel motivacional a los colaboradores, de manera que afecta negativamente al no fomentar niveles motivacionales, de modo que determinados altos mandos consideran a la motivación como un gasto mas no como una inversión, un personal motivado genera mayor rendimiento así estará apasionado por servir dando lo mejor de sí. También se fomenta el trabajo en equipo, mejor atención al cliente esperando recibir por parte de la empresa, reconocimiento, bonificaciones de esta manera el empoderamiento va hacer permanente.

5.- Se demuestra otro trabajo investigativo del clima organizacional esto suscito en Ambato, en el año 2011, la autora Diana Elizabeth Uría Calderón, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato, con la tesis elaborada sobre ***“El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la Ciudad de Ambato”*** (pág. 3)

Resumen: El objetivo de este proyecto es establecer un programa de mejora para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de este modo identificar alternativas de mejora que sirvan de apoyo a los altos mandos de la empresa para impulsar un clima laboral adecuado con el fin de alcanzar un personal motivado, comprometido con la organización, optimizando el desempeño laboral. Se elaboró un programa que abarca un manual de instrucciones con un cronograma de actividades para mejorar clima laboral.

Se realizó una investigación descriptiva que aporta al tema de estudio en cuanto al clima organizacional en el que ayuda a enriquecer las relaciones interpersonales que existe en el ambiente de trabajo, aportando beneficios para la organización y el talento

humano aplicando técnicas de liderazgo, y como mantener una comunicación recíproca, así aumentar el rendimiento laboral. De modo que las tareas monótonas influyen negativamente a las capacidades de los individuos, provocando fatiga más rápida en el que se afectado con aburrimiento, estrés al momento de realizar las actividades de manera mecánica por ende puede afectar la productividad.

6.- Otro aporte trascendental que ayuda a nuestra investigación por la cual este trabajo se lo realizo en Quito, en el año 2011 elaborado por Tapia Karla, de la Universidad Andina Simón Bolívar, con el tema **“Optimización de los factores que influyen en el Clima Laboral de una empresa”** (pág. 3)

Resumen: Este proyecto tuvo como objetivo desarrollar planes de gestión, implementando estrategias ante la situación actual que influye en el clima laboral determinando las falencias estableciendo componentes de mejora para alcanzar la fuerza laboral de los colaboradores sin olvidar los objetivos organizacionales, para así optimizar factores como trabajo en equipo, relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo, procesos internos de la organización, motivación.

Este estudio de investigación aporta significativamente a una de las variables que se analizando y desarrollando en el trabajo investigativo, es por ello que las relaciones interpersonales han cobrado instancia que a través del convivir diario interactúan y se relacionan para alcanzar las metas y objetivos empresariales y por ende alcanzar la fuerza laboral en conjunto en lo cual surgen diferentes conflictos por diferentes personalidades de cada individuo.

7.- La relevancia de nombrar este trabajo es demostrar que existe una investigación en la Ciudad de Milagro, en el año 2012, realizado por las autoras Sharon Jiménez Enríquez y Ysis Narcisa Granados Intriago, Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales, Universidad Estatal de Milagro con el tema **“Implementación de un programa de Mejoramiento del Clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Milagro”** (pág. 1)

Resumen: El objetivo principal fue estudiar los instrumentos que maneja el “gobierno autónomo descentralizado del Cantón San Francisco de Milagro”, a través de un Diagnóstico situacional de la institución, indicar la trascendencia del clima laboral del capital humano que posea talentos y competencias que generen valor a la organización de esta manera hacerla ágil y competitiva para lograr se tomaron en cuenta factores como desarrollo organizacional, clima laboral, cultura organizacional, y determinados factores que inciden en el desempeño laboral. Además con esta investigación se pretendió influir de manera positiva a los aspectos laborales, ambiente de trabajo, cuando se genera motivación permite que el personal se sienta satisfecho en las actividades de su trabajo, un buen clima laboral impulsa la creatividad interior de la empresa.

Así también, este estudio de investigación aporta con el tema que se está desarrollando de las relaciones interpersonales de manera que mejoren las relaciones de compañerismo y obtener resultados óptimos a través de equipos de trabajo eficientes, determinando el clima y como mejorarlo, los directivos y los altos medios son esenciales para fomentar el liderazgo estar abierto a los cambios que puedan haber, el trabajo en equipo conocer sus necesidades, objetivos personales, que les gusta y colocarlas con las metas organizacionales, por eso es relevante generar espacios de comunicación entre gerente y empleado donde los colaboradores puedan expresar su ideas.

8.- Otra investigación realizada en la Ciudad de Milagro en el año 2013, por los autores Verdugo Ortiz Verónica Margarita y López Sánchez Marvin Omar este tema ha colaborado y ha dejado varios aportes en cuanto al Clima Laboral con el **tema “La Estabilidad Laboral y su incidencia en el Clima Organizacional Del personal que pertenece a la empresa Promodinastia del Cantón Milagro”** (pág. 4)

Resumen: El objetivo de estudio de este trabajo de investigación se realizó para determinar la estabilidad y el clima organizacional con el fin que coexista un ambiente laboral saludable, es de vital importancia las relaciones internas de la organización con los subalternos a través estos se desarrollan habilidades, trabajo en equipo, y competencias que ayudan a los procesos organizacionales mejorando así la calidad,

productividad, y otros aspectos que dan valor para la organización. Las variables que se midieron son estabilidad laboral, clima organizacional, las políticas, Sistemas de comunicación, relaciones interpersonales, desempeño laboral, rendimiento laboral. Es relevante mencionar las variables que se consideraron en este tema de investigación los resultados que se abordó fue tratar de comprometer y fortalecer la calidad de vida de los colaboradores y por ende mejorar los objetivos tanto personales, y organizacionales.

Este trabajo investigativo es de gran relevancia es por ello que contribuye con la indagación de una de las variables que se está analizando, es decir el clima organizacional tienen un gran impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Por tanto determinadas organizaciones consideran al factor humano como uno de sus activos esenciales, el clima organizacional se cohesiona con las percepciones participativas por los individuos de una organización, de acuerdo como se da el ambiente físico, por la cual las relaciones interpersonales tienen lugar torno a él.

9.- De igual manera existe otra investigación del clima organizacional en la Ciudad de Milagro, este modelo de estudio propuesto fueron por los autores morales Jaramillo Verónica Aracely y Tirapé Moran Ronis Antonio de la Universidad Estatal de Milagro de Ciencias Administrativas y Comerciales el año correspondiente 2012, con el tema **“Análisis del Clima organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Aerostar S.A”** (pág. 5)

Resumen: El factor primordial de este proyecto es identificar el clima laboral, la satisfacción, mejorando las relaciones interpersonales, generando que la contribución de cada miembro sea mutua para llegar a obtener efectividad alcanzando los objetivos que se han propuesto logrando con ello alta productividad y calidad. Se encuentran como las dimensiones de satisfacción de los colaboradores, políticas y procedimientos, percepción, sistema de control.

Hoy en día las relaciones interpersonales cobran valor importante dentro de las organizaciones, como el trabajador se siente identificado con la misión, visión, objetivos y esto se va a reflejar en su comportamiento, para mejorar el clima organizacional es

necesario hacer un diagnóstico para saber dónde estamos y hacia donde queremos llegar, una vez que se realizado el diagnostico se debe hacer plan de acciones de mejora y establecer un control del clima es decir cronogramas que permitan dar cumplimiento a las actividades. El clima laboral influye en las percepciones de los individuos en la cual experimentan con los miembros de una organización.

### **2.1.3 Fundamentación**

#### **Fundamentación teórica**

##### **Clima laboral**

A través del tiempo en las organizaciones se ha desencadenado una búsqueda inagotable, han venido confrontando una serie de cambios debido a su incapacidad para reaccionar adecuadamente a los cambios del medio en el que operan.

El clima laboral se considera al ambiente interno entre los integrantes de la organización por la cual típica tanto la satisfacción como la motivación de sus integrantes. Este influye positivamente cuando se satisface las necesidades de los integrantes, logrando así compromiso e integración de los trabajadores.

Para CHIANG, Margarita., MARTIN, M y NÚÑEZ Antonio. (2010). (Versión electrónica) Expone lo siguiente:

***“Clima organizacional y satisfacción laboral son variables que se relaciona con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan su desempeño. El estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa”. (CHIANG, 2010, pág. 13)***

Su uso habitual del clima en el diario vivir permite distinguir la conducta de cada individuo por la cual el clima organizacional es un factor imprescindible, que para obtener excelentes resultados se necesita que haya comunicación interpersonal

fomentando un grupo de trabajo efectivo que reaccione rápidamente a los cambios. Toda organización está conformada por diferentes grupos de personas con diferentes percepciones y estas a su vez pueden convertirse en satisfacciones que producen el desarrollo personal, o pueden presentarse conflictos a medida que se desarrollan las actividades en el convivir diario con los miembros de la organización cuando una de las partes se siente amenazada o que afectan a sus intereses personales, puntos de vistas, necesidades, también tienen sus ventajas, es que es un proceso de escalamiento es decir se muestran sus efectos.

Determinados conflictos pueden tener resultados positivos, este permite que los miembros se esfuercen más, despierta interés para lograr que desempeñen mejor sus tareas, teniendo una actitud positiva al momento de resolver problemas, aumenta la motivación en su medida permite que se identifiquen con sus objetivos.

De lo anterior se relaciona, que pueden surgir conflictos negativos de modo que repercuten al momento de compartir las percepciones individuales, en determinadas organizaciones, pues en un ambiente con demasiada hostilidad, presión al personal, se va a sentir afectada la organización bloqueando los esfuerzos de los colaboradores e influye al desempeño de su cargo, afectando al rendimiento de la empresa.

En las organizaciones se considera la reciprocidad, se espera de los colaboradores que se promueva el liderazgo, el trabajo en equipo, sistemas de comunicación que exista un excelente comportamiento por parte de ellos, obedeciendo a las obligaciones que se le imparten, que los altos directivos cumplan con sus deberes esto incluye a capacitar, motivar, dirigir, controlar a los subalternos aplicando aptitudes técnicas, humanas y conceptuales, cuando se refiere a técnicas que contribuya con sus conocimientos y humanas se infiere por humanas que se genere el liderazgo, que se desenvuelva y posea esa pasión por trabaja en grupo, con el objetivo de cumplir las metas de la empresa. (MADRIGAL, 2009)



Con respecto a esto GAN Federico, BERBEL, Gaspar Expone lo siguiente  
(Versión Electrónica)

***“El clima laboral, bajo esta concepción, está compuesto por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones morales), a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por las personas.” (pág. 173)***

Para este autor la mejor manera de describir una organización está dado en el análisis del clima organizacional lo que le permitirá diferenciar una organización de otra y este es el resultado de la aportación que hacen cada uno de sus colaboradores.

En relación al clima laboral se incorpora al desarrollo del factor humano otros conceptos:

### **Grupos de Trabajo**

Hoy en día las relaciones interpersonales ha generado un gran alcance dentro del clima organizacional de tal manera surgen los grupos de trabajo reflejando sus esfuerzos en su aptitud individual es decir cada integrante de grupo realiza sus actividades de manera autónoma, no necesitan de sus compañeros para desarrollar las tareas encomendadas por los altos mandos.

Según ROBBINS, Stephen P. y JUDGE, Timothy A., (2009), nos dice que:

***“Grupo de trabajo el que interactúa sobre todo para compartir información y tomar decisiones que ayuden a cada uno de sus miembros a desempeñarse en su área responsabilidad” (pág. 323)***

Los grupos de trabajo se complementan entre si brindándose apoyo en el cumplimiento de las tareas que les sean asignadas, en estos grupos prima la comunicación de forma que cada integrante se responsabiliza y ejecutan las labores supervisados por un líder, el cual junto equipo tomaran las decisiones más acertadas que favorezcan a la

organización. No tienen necesidad u oportunidad de involucrarse en el trabajo colectivo que requiere un esfuerzo conjunto. Su rendimiento es por ello la suma de la contribución individual de cada uno de sus integrantes. No existe sinergia positiva que genere un nivel de rendimiento conjunto que sea mayor que la suma de las aportaciones. Cuando no existe una buena relación entre los miembros de los grupos de trabajo el ambiente se torna negativo y cada integrante toma para así las responsabilidades y las labores, sin consultar con los demás compañeros de trabajo esto hacen que su rendimiento decaiga y no se cumplan con las metas establecidas perjudicando a la empresa. Un grupo son individuos que interactúan para lograr un fin determinado, existe grupos formales e informales de manera que el formal son establecidos por las empresas están inmiscuidos las juntas de grupo, fuerza de trabajo, y los equipos de trabajo.

De manera que los grupos informales se producen por amistad e interés común, los grupos de trabajos es la suma del desempeño individual de cada individuo, sin embargo los equipos de trabajos están involucrados con un propósito en común para alcanzar las metas poseen de responsabilidades mutuas, no tiende a existir sinergia positiva. Los grupos informales poseen de factores como normas, cohesión, y liderazgo este requiere de esfuerzo de reconocimiento y prestigio en las tareas benefician a las empresas proporcionando un canal de comunicación satisfaciendo la necesidades de los integrantes de la organización, comparten información con el propósito de tomar decisiones que al momento de desempeñar sus actividades logren dentro de un nivel de responsabilidad. De modo que influye de manera significativa las metas propuestas o tareas determinadas, de modo que contribuye oportunidades para tener el poder sobre otros así que los grupos poseen de normas que imparten a los miembros. (HELLRIEGEL, 2008)

El grupo ayuda al personal a sentirse fuerte, a sentirse seguros de sí mismo y resistente a las amenazas que se presenten de manera cuando se crean grupos es satisfacer las necesidades a través de interactuar con la sociedad, promueve oportunidades al ejecutar las tareas concernientes que demanda el talento humano, capacidad de más

de un individuo. Por último mejora los lazos de amistad en especial por el personal a un grupo de valor, logrando determinado prestigio para pertenecer a dicho grupo, de manera la cohesión es imprescindible que los miembros estén motivados para permanecer en el grupo. (ROBBINS S. D., págs. 305-310)

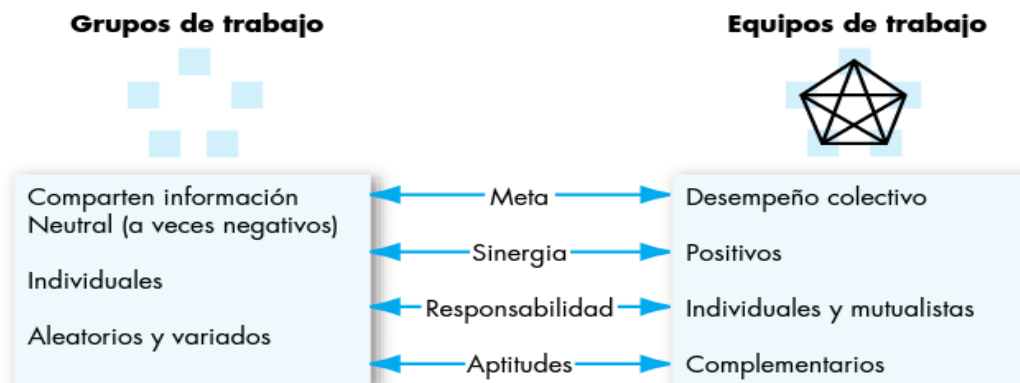
### Equipos de trabajo

Por otra parte es relevante considerar que los equipos trabajan para alcanzar las metas propuestas, el líder debe saber identificar cuáles son las habilidades y destrezas que poseen cada miembro de sus equipos, de esta manera obtendrá que los trabajadores se involucren y contribuyan a logro de los objetivos.

***“Genera una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de los aportes individuales”.***  
 (ROBBINS S. J., 2009)

**Figura No. 1**

### Grupos de trabajo y Equipos de trabajo



**Fuente:** ROBBINS, Stephen, JUDGE, Timothy: *Comportamiento Organizacional*, Pearson educación, México, 2009. (Versión electrónica)

Esta figura muestra la diferencia que existe entre los grupos de trabajo y equipos de trabajos. En el cual los grupos de trabajo actúan de manera autónoma mientras que en los equipos de trabajo realizan sus actividades en conjunto.

## Relaciones interpersonales

Según SORIA, Víctor, (2004), expresa lo siguiente (Versión electrónica)

***“El conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos; también se les llama el conjunto de reglas de oro que solucionarán casi todos los problemas humanos; se les mira despectivamente dado el uso manipulativo que de ellas se ha realizado; se les identifica como las normas que regulan la interacción entre las personas y los grupos; se les señala como el conjunto de reglas para el logro de buenas relaciones obrero - patronales, o bien se les confunde con la administración de personal”.*** (pág. 19)

Desde la antigüedad han existido las relaciones humanas se ha desarrollado a lo largo del tiempo de diferentes maneras, es decir que cada individuo es un mundo diferente desde su infancia, tienden a comportarse de forma distinta es lo que hace destacarse como humano, por ello las organizaciones están estructuradas por un capital humano, con percepciones, y logros de objetivos, por ende se presenta desacuerdos en las áreas de trabajo existe barreras como la comunicación la cual no permite que fluya el intercambio de información entre ninguna de las partes involucradas.

Por consiguiente una comunicación eficaz se logra aplicando nuevos tipos y estructuras de comunicación en el cual influye de manera significativa la motivación, y la satisfacción laboral por este motivo es importante que existan relaciones de alta calidad por ello los miembros de las organizaciones deben apoyarse mutuamente alcanzando objetivos que otros no alcanzarían teniendo relaciones interpersonales negativas, de manera que se emplea en las organizaciones motivación positiva y negativa dando mayor participación en la toma de decisiones.

Figura No. 2

Factores que influyen en las percepciones



Fuente: ROBBINS, Stephen, JUDGE, Timothy: *Comportamiento Organizacional*, Pearson educación, México, 2009. (Versión electrónica)

La presente figura muestra los factores que influyen en la percepción de cada individuo en el sistema de comunicación entre los miembros de la organización.

**Políticas Institucionales**

Según ROBBINS, Stephen P. y JUDGE, Timothy A., expresa lo siguiente:

***“Cuando las personas perciben como una amenaza a la política en lugar de una oportunidad, es frecuente que respondan con comportamientos defensivos: comportamientos reactivos y protectores para evitar acción, culpa o cambio”. (págs. 467-468)***

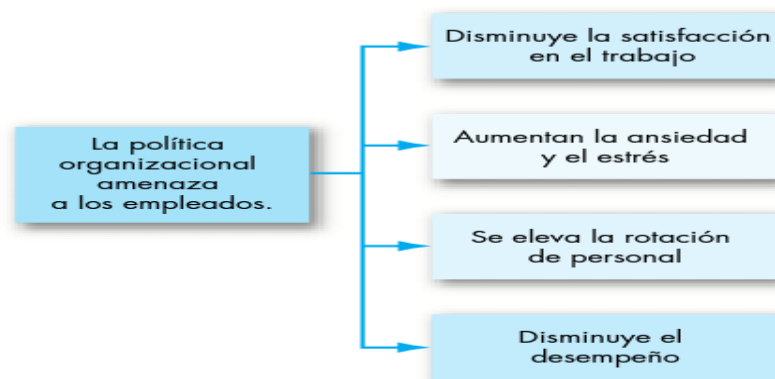
Las políticas institucionales son de gran importancia para el funcionamiento de cualquier empresa, además para que sean eficientes y cumplan las metas propuestas debe de considerarse un sistema de comunicación totalmente claro y entendible, por lo cual todo personal que ingrese a laborar a una institución recibe toda información de política institucional para que la comprenda y se identifique con la organización.

Cuando las personas comprenden que las políticas son decisiones escritas que se crean reflejando en si el cómo y porque valora esa empresa a los colaboradores que allí trabajan, es por ello que determinados individuos ven a las políticas de manera positiva esto como una oportunidad, por otro lado la ven la política como una amenaza esto genera un efecto negativo en el desempeño de los trabajadores probablemente que exista comportamientos defensivos , cuando las políticas se las realiza en forma clara se convierte en herramientas para alcanzar y consolidar todas sus dimensiones

En síntesis las políticas institucionales son guías que orientan al logro de los objetivos propuestos y permiten tomar decisiones, estas son flexibles de modo que al momento de elaborarse debe de cumplir ciertos criterios como redactarse en forma clara y precisa, actualizarse periódicamente, misión, visión. (pág. 46)

**Figura No. 3**

**Política Organizacional amenaza a los empleados**



**Fuente:** ROBBINS, Stephen, JUDGE, Timothy: *Comportamiento Organizacional*, Pearson educación, México, 2009. (Versión electrónica)

Esta figura demuestra las políticas organizacionales y sus efectos, de manera que cuando la política es difícil de manejar conlleva a los empleados a renunciar, también repercute en el desempeño de los trabajadores, consideran que es injusta la política y causa una motivación negativa.

Según MUNCH Lourdes expone lo siguiente. (2010):

***“La comunicación en una organización comprende múltiples interacciones que abarcan desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados”***  
(pág. 109)

La comunicación se promueve de manera ascendente y descendente en las empresas en el cual han cobrado importancia, cuando este se da hacia arriba es decir al nivel superior del grupo, facilita una retroalimentación esto es entre Gerentes superiores, Jefes, y subordinados existe comunicación en donde se toma en cuenta el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales.

***“Para ejecutar el trabajo se requieren sistemas de comunicación eficaces. Cualquier información confusa origina errores, que disminuyen el rendimiento en el trabajo y van detrimento del logro de los objetivos”.*** (MUCH, págs. 107-110)

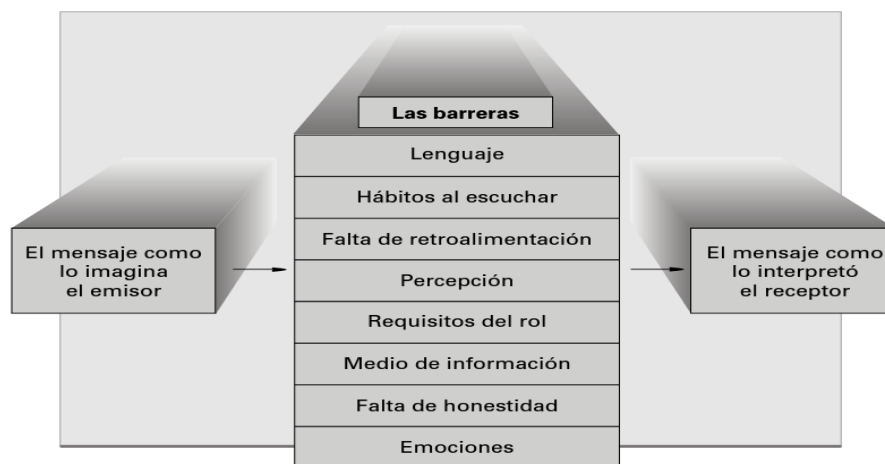
Es un proceso donde surge a partir de diferencias de intereses, entre dos o más individuos en la cual se genere empatía para que de esta manera pueda existir un objetivo concreto, para llegar a un acuerdo favorable de acuerdo a cada uno de los integrantes la negociación se instala a través de un conflicto, cuando existe intercambio de interés en ese sentido existe desacuerdos, se concreta que cuando hay un conflicto la negociación es la mejor herramienta para solucionarlo, en donde hay un emisor que emite un mensaje que lleva al receptor, este va a codificar el mensaje para que el receptor puede decodificarlo. Siempre el receptor emite una respuesta, en todo mensaje existe dos niveles es el objetivo el contenido del mensaje, y el emocional el que marca las relaciones, va cambiando de acuerdo a las relaciones que se den en las personas y en el contexto concreto que se dé el mensaje.

Es la manera en que las empresas transmiten información de manera que no se convierta solamente en una información que exista retroalimentación la comunicación se da desde una llamada telefónica, una correo electrónico, una junta directiva, es todo

ya sea comunicación verbal, escrita que los integrantes tienen en la organización internamente sale desde arriba hacia abajo pero no hay generación de una retroalimentación de abajo hacia arriba, de manera una comunicación fluida es ver desde la percepción de cada persona. (CERVERA, 2008)

**Figura No. 4**

### **Las Barreras de la Comunicación**



**Fuente:** ROBBINS, Stephen: Supervisión, Pearson educación, México, 2008. (Versión electrónica)

Esta figura demuestra el mensaje del emisor la meta es transmitir un pensamiento hacia un receptor, es por ello que para llegar la información se origina distorsiones y barreras que entorpecen la comunicación efectiva.

***“La motivación es una de las labores más importantes de la dirección, a la vez que la más compleja, pues por medio de ésta se logra que los empleados ejecuten el trabajo con responsabilidad y agrados, de acuerdo con los estándares establecidos, además de que es posible obtener el compromiso y la lealtad del factor humano.” (MUCH, pág. 107)***

Los altos mandos deben de tener en cuenta que la motivación es uno de los factores trascendentales para el adecuado funcionamiento de las labores que se realizan dentro de la organización, un talento humano motivado es más productivo, desarrollan



habilidades que son esenciales para la empresa, un personal bien motivado se identifica con la organización se compromete a alcanzar los objetivos y las metas que se han establecido.

***“El liderazgo es la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores hacia la consecución de una visión”.***

*(MUCH, págs. 107-110)*

El liderazgo es una de las herramientas principales de la organización, porque depende del líder guiar correctamente al equipo de trabajo, influir en ellos de manera positiva para cumplir con las metas establecidas. Tiene la capacidad para influir a los trabajadores para desenvolverse más allá para actuar en cierta manera en si para dirigir, aliento, apoyo hacia el equipo de trabajo dando retos y logren metas propuestas estas pueden ser personal u organizacional, haciendo que los individuos tengan ese deseo de seguirlo.

Existe una diferente en lo que concierne a supervisor y líder, esto es que los supervisores son nombrados por dicha institución mientras los lideres tiene la habilidad para influir en las personas en ciertas ocasiones son nombrados por la empresa y en otras son desde el interior . Sin embargo un líder efectivo posee de un alto grado de conocimientos adquiridos que son relevantes.

Por otro lado cada individuo tiene su personalidad esto es carisma es decir que inspira a las demás personas para alcanzar los objetivos de manera que las personas que están involucrados por determinados líderes carismáticos están motivados al ejercer cualquier actividad de la empresa demuestran una satisfacción mayor. En cuanto a los líderes visionarios poseen de habilidad para crear una visión realista para acelerar y mejorar es decir el presente y el futuro de la organización cuenta con cualidades hacia la efectividad. (RABOUIN, 2007)

**Figura No.5**  
**Atributos de los líderes**



**Fuente:** ROBBINS, Stephen: Supervisión, Pearson educación, México, 2008.  
(Versión electrónica)

Esta figura demuestra seis atributos de los líderes efectivos de manera que al momento de influir hacia otras personas debe de generarse confianza en sí mismo y convence a los demás en cuanto a metas y decisiones, es por ello que el líder construye relaciones y lazos de amistad con las personas, demostrando honestidad y seguridad lo que dice y lo que hace.

### **Fundamentación psicológica**

Según GAN Federico, BERBEL Gaspar. (2007) (Versión electrónica), manifiesta lo siguiente:

***“El clima es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que las personas tienen de dichas situaciones. A la vez, el clima tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones puntuales o coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización,***

***con cambios relativamente graduales. Estabilidad que puede sufrir perturbaciones derivadas de decisiones que afecten de forma relevante al devenir organizacional” (págs. 176-177)***

El clima laboral varía en cada organización, el talento humano tiende a adoptar indistintas formas de comportarse en el ámbito laboral.

Las personas que integran la organización tienen diferentes maneras de pensar, actuar y costumbres diferentes, las mismas que si no se saben acoplar y adaptar al medio en que se desenvuelven pueden provocar conflictos los cuales crearían un clima laboral inestable e insostenible para los miembros de la organización, lo cual afectaría la productividad de la empresa.

***“El clima, como atmósfera psicológica colectiva, ayuda a comprender la vida laboral dentro de las organizaciones y a explicar las reacciones de los grupos (su conducta, actitudes y sentimientos) ante las rutinas, las reglas o normas, las políticas emanadas por la dirección”***

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

Un buen clima laboral es el resultado del grado de relación armónica que se dé entre el equipo de trabajo, de manera que los colaboradores de la organización se solidaricen y se identifiquen con la misma para que de esta forma los resultados sean favorables y óptimos para la empresa. Cuando hay un clima laboral inestable produce la insatisfacción laboral, los problemas y por consiguiente el talento humano no se muestra conforme en el ambiente en el cual se están desempeñando sus tareas.

Según GAN, Federico, BERBEL, Gaspar. (2007) (Versión electrónica), manifiesta lo siguiente:

***“El clima afecta directamente al grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros; en tanto que una organización cuyo clima esté deteriorado no podrá esperar un alto grado de identificación”.*** (págs. 176-177)

Un clima laboral beneficioso hace que sus colaboradores rindan al máximo creando así una calidad de vida en el trabajo, porque el capital más valioso con el que cuenta una organización es el talento humano el cual debe ser apreciado y tomado en cuenta ya que es el arma más poderosa que tiene la empresa.

El compromiso e identificación que experimenta cada colaborador en una organización va hacer influenciado en mayor o menor grado de acuerdo al interés que se agrega al clima laboral, es por ello que al mantener un clima laboral favorable insta a que los colaboradores den todo su potencial mediante el cual es una inversión a largo plazo, es algo valioso para la organización esto es el talento humano, es importante apreciar y estar atento a las necesidades del personal.

Según ROBBINS, Stephen P. y JUDGE, Timothy A., demuestra lo siguiente:

### **Personalidad**

***“Concepto dinámico que describe el crecimiento y el desarrollo de todo el sistema psicológico de una persona. En lugar en ciertas porciones del individuo, la personalidad constituye un todo que es más que la suma de las partes”.*** (pág. 105)

La personalidad es innata y propia que cada ser humano, a lo largo de su vida la va desarrollando en el diario vivir por lo tanto tiene una gran influencia con respecto al clima organizacional donde la personalidad de cada individuo es percibida por las personas a su alrededor esto puede ser positivo y negativo, cuando las personas tienen conflictos internos la personalidad se torna distorsionada lo cual afecta el desempeño de la persona que tiene problemas como el de sus compañeros de trabajo, a diferencia de esto cuando existe una personalidad afable, respetuosa por parte del talento humano las actividades se realizan con la mayor precisión y acorde a los objetivos planteados.

Para PERIÓDICO, Hoy, (2008), Las Relaciones humanas en las empresas expone lo siguiente:

***“Juntar a varias personas, es por sí, un reto y mucho más si es para trabajar. Las personalidades se muestran en las actividades diarias y la unión de las mismas viene a ser las relaciones humanas, término destacado en los diferentes medios sociales.” (PERIÓDICO)***

Los individuos proactivos aprovechan las oportunidades, toman iniciativa sin embargo al mantener relaciones interpersonales influye significativamente la personalidad con el desempeño laboral de cómo resolvemos los problemas que se presentan ante una situación determinada al momento de interactuar con los integrantes de la empresa.

Es por ello que los trabajadores aportan con el esfuerzo y la persistencia para alcanzar las metas propuestas, de modo que al trabajar en equipo, es la suma de cada una de las percepciones de los trabajadores de manera que aquellos que tienen la capacidad de hacer y de generar efectividad con que se desempeñan en el equipo, de manera que al trabajar en equipo se necesitan diferentes aptitudes estas son individuos con experiencia técnica, que posean aptitudes para poder resolver problemas y así tomar decisiones para desarrollar y evaluar alternativas, los equipos de trabajo requieren individuos que sepan escuchar, resolver conflictos para que genere la retroalimentación, es notable que los valores influyan en las actitudes, percepciones de un individuo, al momento de

saber los valores de una persona en si permite conocer a la persona, es considerable que el desempeño y la satisfacción del personal sea mayor si los valores individuales de las personas se ajustan bien con la organización son de gran importancia en el comportamiento organizacional.

CHIANG, Margarita, MARTIN, M y NÚÑEZ Antonio (2010), nos dicen que:

***"Las características de personalidad y el clima tienen generalmente relación con la satisfacción y el desempeño. La relación de causalidad y su dirección no aparece con claridad, aunque es muy posible que las características de personalidad influyan en la percepción del clima organizacional y también que el clima afecte a la personalidad de los miembros". (pág. 104)***

Las características son importantes para el desempeño en equipo, los individuos que demuestran responsabilidad son valiosos porque son buenas para ayudar y apoyar a miembros del equipo, las personas extrovertidas aportan ideas, cuenta con una comunicación mejor, haciendo que los equipos establecidos por gente abierta desarrollen su creatividad e innovación, de manera que se basa compartir información en común.

Es sustancial reconocer y estudiar la importancia que tienen las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional, para promover el desarrollo y excelencia dentro de la empresa, fomentar una cultura participativa en la cual los miembros de la organización se encuentren compenetrados al momento de ejecutar sus funciones.

Los directivos deben formar parte fundamental en crear estrategias como, el trabajo en equipo, charlas motivacionales, efectuar evaluaciones de desempeño, reconocimiento que ayuden a contribuir con el mejoramiento de las relaciones humanas. Los altos mando tienen que tener muy claro cuál es el clima que hay en la organización, en caso de que exista un mal clima deben trabajar en ello juntos con los integrantes de la organización con el propósito de que el ambiente se torne efectivo. (DESSLER G. V.)

## Fundamentación pedagógica

***“Según GAIRIN Sallan las personas son las responsables de otorgar significado particular a estas características psicosociales, las cuales constituyen, a su vez, el contexto en el cual ocurren las relaciones interpersonales. Por ello, el clima social de una institución, es definido en función de la percepción que tienen los sujetos de las relaciones interpersonales tanto a nivel de aula como del centro”. (GAIRIN)***

Los seres humanos son los encargados de darle sentido a las características psicosociales, a medida que las personas interactúan dentro de la sociedad su comportamiento varía y cada persona tiene una forma distinta de comunicarse y actuar con los demás individuos a esto se le conoce como relaciones interpersonales.

El clima social en una organización es considerado en base a la apreciación que tiene el talento humano sobre la correlación interpersonal dentro y fuera de la organización.

Los vínculos interpersonales se proyectan en las actitudes que los sujetos tienden a imitar de las personas que están a su alrededor, en el ambiente se encuentran una variada gama de actitudes las cuales pueden ser positivas en el caso de que haya el compañerismo, colaboración, autogestión, armonía. Pero también existen aptitudes negativas que atañen al clima en el que se encuentra el talento humano tales como la rotación, poca participación, egoísmo, impaciencia, hipocresía etc.

Estos factores pueden de alguna manera retrasar el progreso de que se quiera obtener en el clima, los factores positivos al contrario ayudan a impulsar y promover las relaciones que hay entre los miembros, y a que fluya la comunicación dando como resultado el compromiso y la satisfacción laboral, así los integrantes de los grupos de trabajo ejecutarán sus tareas motivados, con ganas de seguir progresando y desarrollando sus destrezas.

Para DUBRIN, Andrew (2008), considera lo siguiente:

***“Cambiar su conducta, incluso mejorar sus relaciones interpersonales, exige una meta o situación deseada clara” (pág. 4)***

Al adquirir y mejorar la relaciones interpersonales es importante tener en mente una meta un individuo no se sentirá satisfecho hasta lograr la meta propuesta, persevera hasta que lo logra, de manera que incrementa de manera positiva tanto su satisfacción personal como su desempeño en las tareas que realiza, cuando se da a notar a gente que no se ha llegado alcanzar los objetivos, este individuo incrementa su esfuerzo y modifica las estrategias para alcanzar. Al poseer una meta implica proporcionar motivación y ayuda a establecer autodisciplina para continuar adelante con lo que se ha planeado.

## **2.2 MARCO LEGAL**

**El presente estudio se fundamente desde la perspectiva legal en las leyes laborales que rigen en nuestro país, considerando en primer orden al CÓDIGO DE TRABAJO, a continuación se establecen los artículos que se ajustan a la temática analizada:**

De las obligaciones del empleador y del trabajador

**Artículo 42.- Obligaciones del empleador.-** Son obligaciones del empleador:

**Inciso 2.-** Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

**Inciso 7.-** Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;



**Inciso 8.-** Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

**Inciso 9.-** Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones; (CODIGO, 2012)

**Inciso 10.-** Respetar las asociaciones de trabajadores;

**Inciso 12.-** Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

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

**Inciso 15.-** Atender las reclamaciones de los trabajadores;

**Inciso 16.-** Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

**Inciso 18.-** Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

**Inciso 19.-** Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso. (CODIGO, 2012, págs. 8-9)

**Otro aspecto fundamental que interviene en la investigación, desde el punto de vista legal, se encuentra plasmado en la Constitución de nuestro país y en el Plan Nacional para el Buen vivir, a continuación se hace una breve exposición:**

Dentro del Marco legal debemos tomar en cuenta las bases legales sobre las cuales está sustentada nuestra hipótesis para un desarrollo adecuado de la misma. Dentro de la Constitución del Ecuador en el artículo 11 sobre los Principios de Aplicación de los derechos inciso 2, establece la igualdad de derecho y el goce de estos, en donde nadie tiene derecho a discriminar por razones de etnia, edad sexo, identidad de género y cultural. (ECUADOR, 2008)

Esta resolución es muy necesaria para una correcta aplicación de los derechos, necesarios incluso para lograr una sociedad incluyente y un hábitat seguro y saludable como se establece en la misma Constitución en el Artículo 30. Dentro de este margen en las organizaciones se debe establecer un ambiente que le permita al colaborador integrarse al sector económico del país otorgándole las herramientas necesarias para el desenvolvimiento adecuado en sus funciones y permitirle comprometerse con la organización.

Las leyes laborales también avalan esta premisa en el Artículo 42 inciso 8 y 10 sobre las Obligaciones del Empleador el empleador no solo está obligado a ofrecerle los instrumentos y materiales necesarios sino tratarlos con la debida consideración, sin maltratos de palabra u obra. Vemos como las leyes auspician que para un mejor desarrollo y eficiencia dentro de las organizaciones entiéndase estas, tanto privadas, estatales como comerciales o sin fines de lucro se debe lograr un ambiente saludable mediante la participación e inclusión igualitaria de los trabajadores, sin tomar en cuenta su cultura, religión, edad, sexo, identidad, etc.

Aquí es donde las relaciones interpersonales toman mayor relevancia para el desenvolvimiento adecuado de las actividades en la organización (ambiente laboral).

Nuestro país durante los últimos años ha experimentado cambios en el ámbito, económico, social y legal. Donde las organizaciones han tenido que asumir nuevos retos adaptándose así estas nuevas resoluciones. Se han fijado metas nacionales como el Cambio de la Matriz Productiva con el fin de alcanzar el Buen Vivir como lo estipula en la constitución, pero en ¿Qué tiene que ver las organizaciones, el ambiente laboral y las relaciones interpersonales?

Mucho ya que en el Plan Nacional del Buen Vivir menciona;

*“En este marco se establece el carácter participativo de la planificación como condición para el logro del Buen Vivir (arts. 275, 276, 278y 279) se señala que: corresponde a todas las personas, colectividades y diversas formas organizativas*

*participar en las fases y los espacios de la gestión pública, así como en la planificación del desarrollo nacional y local y en la ejecución y el control del cumplimiento de planes de desarrollo, que fomenten la participación y el control social, con el reconocimiento de las diversas identidades y la promoción de su representación equitativa en todas las fases de la gestión del poder público. Para ello se establece el SNDPP. Con ello, la participación ciudadana tiene un efecto expansivo en todos los niveles del Estado.” (SENPLADES, Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, 2013)*

Podemos resumir que el cambio de la Matriz Productiva y el Buen Vivir no solo son de interés Estatal sino nacional, en donde se incluyen a todos los habitantes y organizaciones establecidas en el país. También se promueve la excelencia, como se puede producir más y generar mayores ingresos, mejorando así el acceso a empleo y alcanzar un mayor desarrollo y mejorar las condiciones de los colaboradores.

Dentro del cambio de la matriz productiva estipula que: solo se puede lograr mediante la capacitación del talento humano y el mejoramiento de sus condiciones (SENPLADES, Transformación de la Matriz Productiva, 2012).

Por lo tanto las organizaciones no solo deben cumplir con sus obligaciones, sino ser eficiente mediante la integración y el mejoramiento de las condiciones tanto sociales como económicas de sus colaboradores, donde el ambiente laboral juega un papel importante para mantener a colaboradores más eficiente y enrutados hacia la consecución de metas no solo organizacionales sino individuales y nacionales, donde cada uno debe prestar su aporte.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Ambiente laboral:** Influye en la medida del desempeño, es decir en la productividad de los individuos, esto es que determinados trabajadores que realizan las actividades a diario gozan de un ambiente favorable se sienten satisfechos dando lo mejor de sí.

**Barreras culturales:** Son interrupciones en la comunicación que afecta negativamente implica las emociones, de manera que influye en la forma de percibir los mensajes conforme el estado emocional de los individuos. Por lo tanto un trato inapropiado a las personas con discapacidad surge tan perjudicial que las barreras físicas.

**Capacitaciones:** Es el entrenamiento continuo de enseñanza para así acrecentar los conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas es uno de los factores más efectivos para garantizar el aprendizaje permanente para desempeñar de la mejor manera las actividades laborales.

**Catalizador:** Individuo que influye a hacer algo incita en atraer y agrupar fuerzas sentimientos o ideas de manera de hacer más rápida.

**Clima laboral:** Influye íntimamente con los comportamientos de los individuos, es decir el trabajo a diario en el que se desenvuelve ya sea en el ambiente humano como físico, por lo tanto un clima favorable se encamina hacia los objetivos estimula satisfacción en el área de trabajo mientras un pésimo clima afecta el ambiente trabajo promoviendo bajo rendimiento y serie de conflictos.

**Competitividad:** Permite idear y desarrollar iniciativas de negocios, por la cual se mide en base de la productividad.

**Comunicación:** Es la transferencia de información de un individuo a otro, mediante el cual está involucrado el emisor y el receptor estos se encargan de intercambiar información para que sea una comunicación eficaz es necesario que sea comprendida y exista una retroalimentación. (WHETTEN, 2011)

**Conflictos:** Son situaciones que conllevan a problemas entre dos o más individuos esto ocurre mediante indiferencias estas son discusiones, de modo negativo que sus intereses son amenazados.

**Consecución:** Es el logro de una cosa que se pretende o se desea algo.

**Contribuir:** Es cooperar con tenacidad una cantidad de dinero o dar para un fin determinado.

**Cultura:** Tipifica el conocimiento, las creencias, las costumbres, habilidades y hábitos que coexiste en la sociedad la manera de ver y percibir el mundo de la gente, se desenvuelven de manera diferente es racional que al comunicarse unas con otros conflictos manifestados por dichas diferencias. (PUGA, 2007)

**Eficiencia:** Son las entradas y salidas utilizando los métodos y procedimientos para alcanzar las metas empleándose cantidades menores de recursos

**Éxito:** Es el resultado de tomar una decisión o realizar actividades que sean acertadas, en el transcurso de la vida las personas se encuentran con distintos obstáculos lo que les impide emprender. El éxito es superar las adversidades y conseguir la autorrealización y lograr las metas establecidas.

**Integración:** Es la manera de obtener y coordinar los seleccionados materiales y humanos que a través de la planeación y organización muestran como necesarios para el apropiado funcionamiento de un ente social.

**Liderazgo:** Se considera como el poder que tiene una persona para influir en los demás hacer que los individuos realicen las tareas asignadas con el entusiasmo siguiendo un propósito en común. (MONDY, 2010)

**Líderes empresariales:** Es el directivo o el gerente que se encarga de dirigir su propia empresa o administrar dentro de la propia empresa, con el propósito de guiar, motivar, teniendo en mente los objetivos planteados.

**Motivación:** Es un estado interno para inducir al colaborador a producir y generar de una manera eficiente para el logro de los objetivos. (CHIAVENATO, 2009)

**Organizaciones informales:** Es una estructura que normaliza la manera de laborar dentro de una institución u organización en la ejecución de sus tareas. Es el grupo de conductas. Reglas, relaciones personales y profesionales por medio de las cuales se realiza el trabajo y estas a su vez ayuda a los individuos que colaboran en una organización habitual.

**Personalidad:** Es una disposición psicológico que hace mención al grupo de rasgos característicos de una persona, es aquella formación de costumbres sicofísicas que hacen posible constituir una determinada manera de proceder y pensar.

**Políticas institucionales:** Es la determinación que influye a los miembros de la empresa por una decisión escrita por la cual es una guía, por ende debe establecer y reflejar los valores, la cultura de esta manera da a conocer cómo valora la empresa a los individuos que laboran. Son las resoluciones plasmadas en un documento en el cual los directivos de la organización exponen un conjunto de reglas donde se especifican parámetros que cada miembro de la institución debe acatar. Estas políticas deben manifestar los valores corporativos.

**Proactivo:** El termino proactivo describe una conducta que se puede percibir en los distintos individuos que se diferencias únicamente en los diferentes aspectos donde el ser humano se responsabiliza de sus actos y asume el control de manera activa.

**Procesos productivos:** Es el conjunto de pasos que se deben cumplir para producir que mediante la transformación de materia prima a través de recursos tecnológicos y humanos con el propósito de obtener el producto o servicio. (BENJAMIN, 2009)

**Propósito:** Es el deseo o resolución mediante el cual se ejecuta un hecho o labor, es el objetivo que se persigue para lograr una meta establecida. En la organización debe existir una finalidad que se busca alcanzar por medio del trabajo en equipo.

**Relaciones interpersonales:** Estas se dan en el convivir diario de manera recíproca entre dos o más individuos en la que se involucra la comunicación por ello adquirimos información aspectos como saber escuchar, capacidad para resolver conflictos, dando a conocer las diferentes percepciones nos permiten conseguir beneficios y por ende los objetivos imprescindibles para el desarrollo en el entorno, que poseen los seres humanos al momento de interactuar con la sociedad. (WHETTEN, 2011)

**Subalternos:** Persona que desempeña labores bajo la dirección de un superior al mando, individuo que se encuentra a disposición de una jefatura o cargo administrativo con el objetivo de realizar funciones que su jefe les asigne.

**Trabajo en equipo:** Es el conjunto de labores que desempeñan dos o más personas, con el fin de llegar a un objetivo común esto implica un compromiso por parte de cada uno de los integrantes en el que cada miembro debe formar parte contribuyendo con sus habilidades y conocimiento que hagan sobresalir al equipo, es necesario un líder quien será el encargado de delegar las funciones a los elementos que conforman el equipo. (HELLRIEGEL D. J., 2009)

**Talento humano:** Es el recurso más importante e indispensable con que cuenta una organización, personas capaces para desempeñar determinadas labores , perciben , comprenden y cuentan con habilidades únicas que aportan a la organización.

## **2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Las relaciones interpersonales del talento humano afectan al clima laboral de la empresa Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

Las barreras culturales del talento humano generan un efecto negativo en la formación de organizaciones informales en el Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro.

La personalidad del talento humano influye en el trabajo participativo en el Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro.

El sistema de comunicación incide en la eficiencia laboral del talento humano en el Supermarket El Nuevo Favorito.

El liderazgo de quienes ocupan jefaturas afecta en el cumplimiento de las políticas institucionales en el Supermarket El Nuevo Favorito.

### **2.4.3 Declaración de Variables**

#### **Variables Independientes**

- Relaciones Interpersonales
- Barreras Culturales
- Personalidad
- Sistema de Comunicación
- Liderazgo

#### **Variables Dependientes**

- Clima Laboral
- Organizaciones Informales
- Trabajo Participativo
- Eficiencia
- Políticas Institucionales



## 2.4.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro No.1

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Relaciones interpersonales	Es un grupo de interacciones entre dos o más individuos, en ellas se involucra el escuchar, la solución de conflictos, las habilidades para trabajo en equipo es esencial para el logro de los objetivos que se han propuestos.	Número de conflictos laborales subalternos-subalternos que se presentan cada semana.  Número de conflictos laborales jefes-subalternos que se presentan cada semana.	Encuesta  Entrevista	Cuestionario  Guía de preguntas
Barreras culturales	Son diferencias de conocimientos del emisor y el receptor de manera que dificulta la aprehensión de los mensajes.	Número de empleados que mantienen discrepancias por motivo de diferencias de religión.  Número de empleados que mantienen discrepancias por motivo de preferencias en fútbol.  Número de empleados que mantienen discrepancias por motivo de diferencias en costumbres.	Encuesta	Cuestionario

Personalidad	Son las particularidades psíquicas, físicas, socioculturales y genéticas lo que hace diferente del resto de los demás.	Número de empleados que acepten trabajar participativamente sin que se les imponga este sistema laboral.	Encuesta	Cuestionario
sistema de comunicación	Es la transmisión de información hacia otra persona, por la cual la comunicación es imprescindible por ello se comparte lo que se sabe y lo que se siente, para que la comunicación se lleve a cabo se necesita de emisor y receptor.	Número de contratiempos laborales surgidos cada semana por motivo de no tener comunicación directa entre jefes – subalternos.	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de preguntas
Liderazgo	Es el proceso de influir en individuos participación y entusiasmo para el logro de metas en equipo.	Número de empleados que apoyen siempre las decisiones de los jefes.	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de preguntas
Clima laboral	Son las percepciones referente al ambiente de trabajo que influye en el comportamiento de los trabajadores	Número de nivel de satisfacción laboral por parte de los colaboradores al momento de efectuar las tareas asignadas.	Encuesta	Cuestionario

Organizaciones informales	Es la interacción de elementos humanos por cual están inmersos por la organización formal por los cargos que desempeñan.	Número de empleados que requieran de asesoría o guía entre Jefes-Subalternos.	Encuesta	Cuestionario
Trabajo participativo	Es la participación de todos los miembros de la organización en actividades colectivas, que permite promover altas expectativas para la toma de decisiones.	Número de empleados que contribuyan a trabajar en equipo.	Encuesta	Cuestionario
Eficiencia	Es la facultad de lograr objetivos, por ello con el mínimo recurso disponible y tiempo para así obtener mayores resultados.	Número de nivel de logro para alcanzar un fin determinado.	Encuesta	Cuestionario
Políticas institucionales	Son mecanismos que ayudan a lograr el objeto social de la empresa manifestando su esencia.	Número de empleados comprometidos unánimes en torno a los objetivos de la empresa.	Entrevista	Guía de preguntas

**Fuente:** Encuesta y entrevista al personal de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Mérida Alvarado

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **Investigación Descriptiva**

El presente trabajo es de tipo descriptiva por ende fue elemental recopilar información de cada una de las variables independientes y dependientes, a través de la indagación conocer la situación de la manera más real posible el comportamiento de las mismas, con la finalidad de proporcionar bases que sustente lo condicionado en las hipótesis.

##### **Investigación Explicativa**

La investigación explicativa conduce a la búsqueda del por qué, como, cuando de los sucesos con la finalidad de analizar, perpetrar recopilación, e interpretar de esta manera establecer y responder del objeto que se investiga esta proporcionó de la combinación de los métodos deductivo e inductivo. Esta búsqueda nos permitió saber las causas de la problemática tratando de interpretar el comportamiento de las variables independientes y dependientes, es decir de acuerdo a la pregunta que se genere se requiere una interpretación, luego con la aplicación de instrumentos de recolección de datos, se sintetizo, interpreto y se determinó valoraciones de información que fundamenta a cada una de las variables de las hipótesis hasta su comprobación.

### **Investigación Aplicada**

Este tipo de investigación aplicada se encarga de resolver un problema existente con el propósito de encontrar respuestas a determinadas preguntas, son los conocimientos, experiencias que se adquieren en el diario vivir.

### **Investigación De campo**

La investigación de campo se sustenta en informaciones que proceden de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Para nuestra investigación hemos obtenido recopilación de información fundamental, realizadas mediante encuestas, es decir se logró recoger información cualitativa por consiguiente se transformó en cuantitativa dando un análisis referente a lo estudiado.

### **Investigación No experimental**

La investigación no experimental se efectúa en un estudio sin gesticular premeditadamente las variables. En nuestra investigación nos permitió analizar y medir fenómenos con el propósito de solucionar problemas.

### **Investigación Teórica**

“Aporta conceptos nuevos, trata de elaborar y proponer un nuevo enfoque teórico sobre un tema o problemática, o modificar una teoría existente, o ampliar su alcance”. (págs. 155-157)

Este tipo de investigación Teórica permitió acceder a diversas fuentes bibliográficas para conocer las teorías relacionadas al Clima Laboral y las Relaciones interpersonales.

### **Investigación Exploratoria**

La investigación exploratoria proporciona nuevos datos para encaminar con mayor precisión hacia las preguntas de investigación. Esta investigación permitió guiarnos al planteamiento de hipótesis, en caso al desconocimiento de objeto de estudio resulta

complejo al formular hipótesis, por lo cual se basó en descubrir las bases y obtener información que permita al resultado de estudio, la formulación de las hipótesis

### **Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación que se realizó es de tipo cuantitativo y cualitativo, dado que se aplicaron encuestas donde se midieron las variables durante el proceso de investigación.

## **3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **3.2.1. Características de la Población**

La población está formada por el talento humano que labora en el Supermarket EL Nuevo Favorito, ubicado en el Cantón Milagro, Calles 24 de mayo entre Rocafuerte y 12 de Febrero, en total ascienden a 20 personas que desempeñan diversas funciones.

### **3.2.2. Delimitación de la población:**

La población estudiada está delimitada en base a aspectos geográficos y demográficos, a continuación se los especifica:

#### **Aspectos Geográficos:**

**País:** Ecuador

**Región:** Cinco

**Provincia:** Guayas

**Ciudad o Cantón:** Milagro

**Ubicación:** El Nuevo Favorito 24 de mayo entre Rocafuerte y 12 de febrero

#### **Aspectos Demográficos:**

**Género:** Hombres y mujeres

**Ocupación:** Personal administrativo y operativo

### **3.2.3. Tipo de muestra**

Al tener una población inferior a cien, no se procede a calcular muestra, se trabaja con el universo.

## **3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

### **3.3.1. Métodos Teóricos**

Los métodos teóricos que se consideraron para efectuar la investigación son:

#### **Método Inductivo- deductivo**

El método deductivo es el que se indica en forma interpretativa a través de lógica pura, por la cual se respalda la veracidad de las conclusiones, de manera que el método inductivo se considera la aplicación de la observación de los hechos y admite llegar a una generalización; se dispone al trabajar en forma particular de las variables y argumentada mediante la fundamentación teórica, por consiguiente nos permitió estudiar como afectó cada una de estas variables a la investigación, para posterior proceder en la deducción, por medio de argumentos que generalicen comprobar si las hipótesis establecidas pueden o no comprobarse en el ámbito teórico y cuantitativo.

#### **Método Hipotético-deductivo**

El método Hipotético-deductivo se plantea una hipótesis como efecto de la deducción del conjunto de datos. En este método se desarrolló una hipótesis que se puede estudiar de manera deductiva o inductiva.

#### **Método Lógico**

El método lógico analiza las leyes que son generales y fundamentales para el desenvolvimiento de los fenómenos y las cosas que se han planificado sean coherente que exista causa y efecto, que los resultados puedan contribuir al propósito. Este método permitió la creación de hipótesis y la búsqueda de los fenómenos que los

componen recogiendo información objetiva y verídico, es decir de los procesos históricos hacia la actualidad del funcionamiento.

### **Método Analítico-sintético**

El método analítico-sintético se refiere a la desunión de un todo descomponiéndolo en partes de manera que permite estudiar causas y efectos, por lo cual es imprescindible el análisis y la síntesis. De esta manera se consideró la comprobación de hipótesis se realizó la descomposición del problema propuesto por consiguiente tener un objetivo de estudio para obtener una propuesta de forma integrada al fin perseguido.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

Los métodos empíricos es aquel que conlleva a efectuarse una serie de procedimientos apropiados, concerniente a la problemática, por ende existe diferentes técnicas que facilitan la recolección de información estas son las encuestas, entrevistas, cuestionarios. Nos permitió realizar encuestas, con el objeto de analizar el comportamiento de los individuos de esta manera poder valorar el grado de aceptación de los miembros del personal administrativo y operativo.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

Las técnicas e instrumentos que se utilizó para ejecutar la presente investigación son las encuestas por la cual se realizó un cuestionario que nos ayudó a comprobar las hipótesis planteadas está formado por 17 preguntas, elaborado para el personal operativo.

La entrevista que fue dirigida al propietario del negocio, nos facilitó información para que de esta manera conocer que existe un desconocimiento de lo que sus colaboradores necesitan para sentirse cómodos con las actividades que realizan, la misma está formada de 4 preguntas.



### **3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

El proceso estadístico de la información se lo desarrollara a través de recolección de datos hemos utilizado el programa EXCEL, nos permitió realizar tabulaciones, gráficos nos fomentó a presentar los resultados en forma clara, que se adquiere de la encuesta aplicada se efectuara el proceso de tabulación mediante gráficos de esta manera nos posibilita observar de la mejor manera la variación de cada una de las preguntas elaboradas a los encuestados.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Aplicada la encuesta se dio paso a la tabulación e interpretación de los resultados, para obtener información relevante que permitiese verificar hipótesis y enunciar la propuesta. A continuación se exponen los resultados.

#### ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EL NUEVO FAVORITO

A continuación se muestran los siguientes resultados

1.- Usted considera al trabajo que realiza en la empresa El Nuevo Favorito del cantón Milagro como una actividad.

**Cuadro No.2**

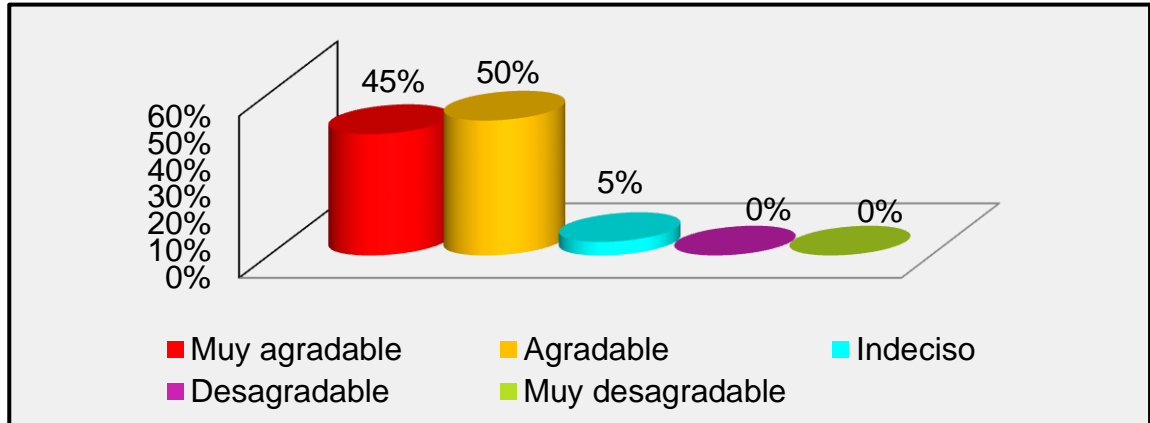
#### Nivel de agrado sobre la actividad laboral realizada

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy agradable	9	45%
Agradable	10	50%
Indeciso	1	5%
Desagradable	0	0%
Muy desagradable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 6**

**Nivel de agrado sobre la actividad laboral realizada**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Lectura interpretativa- Análisis:**

El 50% del talento humano encuestado, esto es 10 personas, consideran que el trabajo es agradable y un 45% lo consideran muy agradable.

**2.- La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo puede calificarse como:**

**Cuadro No.3**

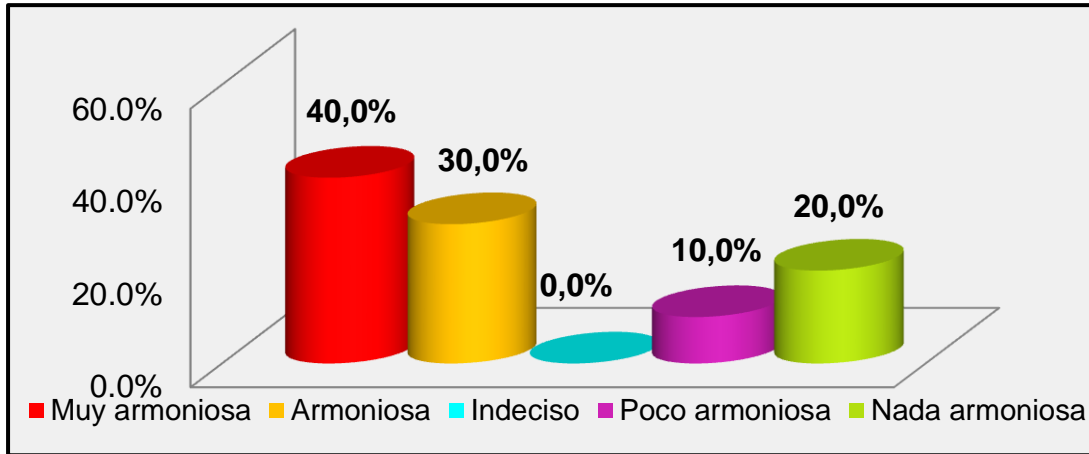
**Nivel de armonía en la relación de compañerismo laboral.**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy armoniosa	8	40%
Armoniosa	6	30%
Indeciso	0	0%
Poco armoniosa	2	10%
Nada armoniosa	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 7**

**Nivel de armonía en la relación de compañerismo laboral.**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Lectura interpretativa- Análisis:**

El 40% de los colaboradores encuestados, esto es 8 personas mantienen un nivel muy armonioso de compañerismo entre ellos mientras que el 30% consideran que tienen un nivel armonioso de compañerismo.

**3.- Las relaciones que se generan entre quienes integran el talento humano de El Nuevo Favorito, permite trabajar en un ambiente o clima laboral**

**Cuadro No. 4**

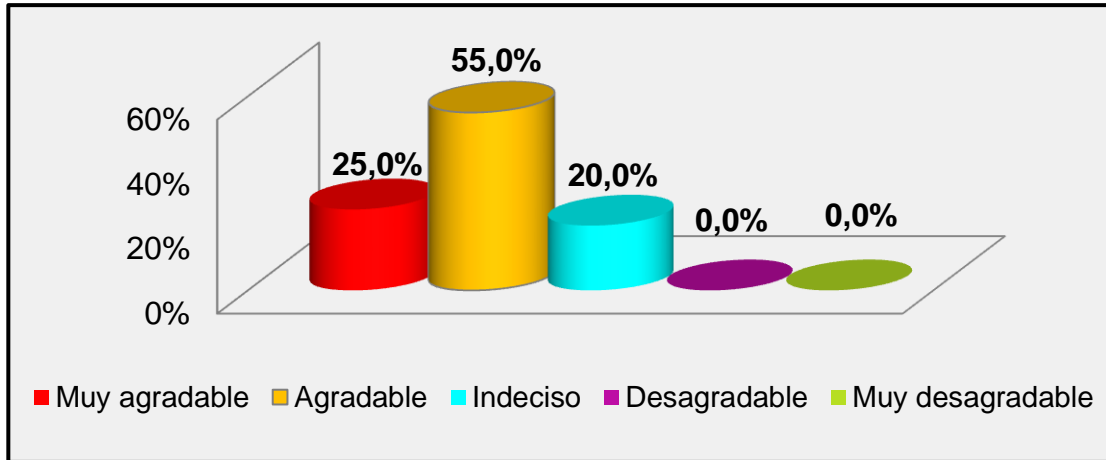
**Calificación del clima laboral existente en el Nuevo Favorito.**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy agradable	5	25%
Agradable	11	55%
Indeciso	4	20%
Desagradable	0	0%
Muy desagradable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 8**

**Calificación del clima laboral existente en el Nuevo Favorito.**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Lectura interpretativa- Análisis:**

Los resultados obtenidos nos muestran que el 55% del talento humano encuestado, esto es 11 personas consideran que el clima laboral es agradable, mientras que el 25% de los colaboradores lo consideran muy agradable.

**4.- Los intercambios de opiniones, entre compañeros, relacionadas con: religión, fútbol, costumbres, creencias, etc. Se dan:**

**Cuadro No.5**

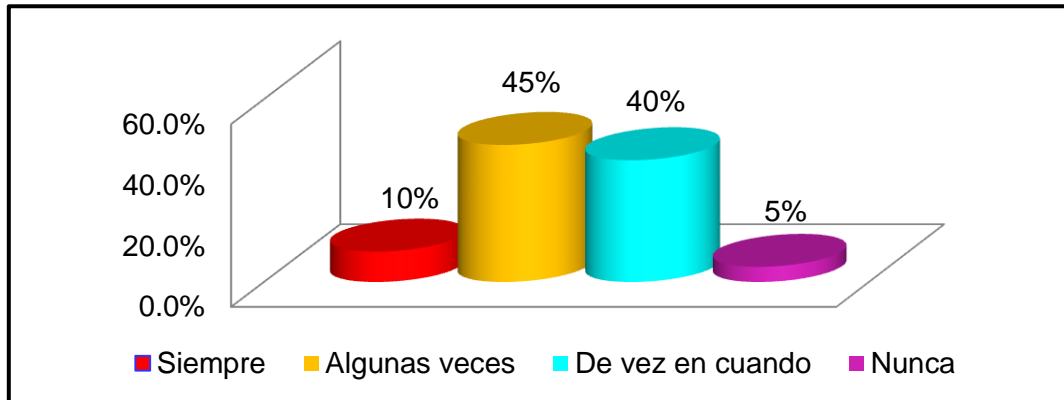
**Constancia con que se generan intercambios de ideas sobre características culturales.**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
Algunas veces	9	45%
De vez en cuando	8	40%
Nunca	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 9**

**Constancia con que se generan intercambios de ideas sobre características culturales.**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Lectura interpretativa- Análisis:**

Mediante el análisis efectuado de las encuestas nos muestran que el 45% del talento humano, esto es 9 personas estiman algunas veces de los intercambios de ideas de opiniones entre compañeros, mientras que el 40% de los colaboradores lo consideran de vez en cuando que surgen el intercambio de opiniones.

**5.- ¿Las discrepancias o diferencias culturales (religión, afición al fútbol, creencias, costumbres, etc.) han llevado a generar conflictos y disputas entre el talento humano?**

### Cuadro No.6

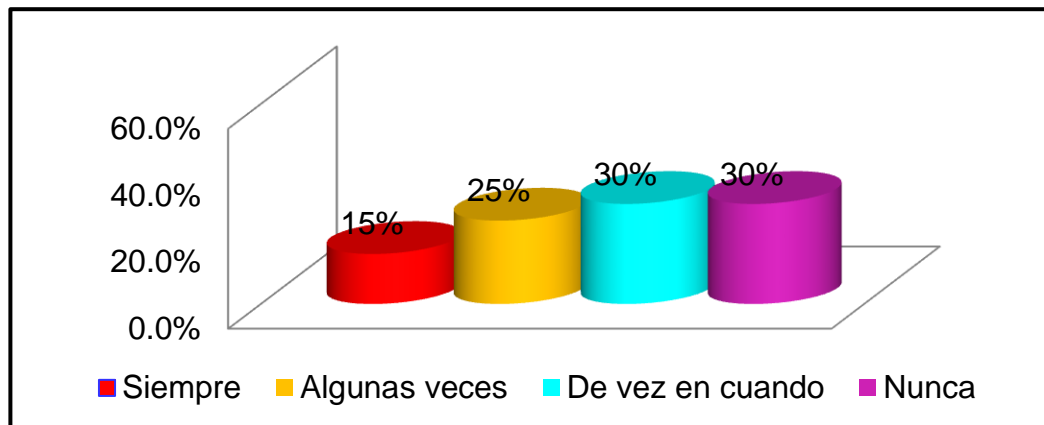
#### Constancia con que se generan conflictos como resultado de discrepancias culturales.

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	3	15%
Algunas veces	5	25%
De vez en cuando	6	30%
Nunca	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

### Figura No. 10

#### Constancia con que se generan conflictos como resultado de discrepancias culturales.



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

#### Lectura interpretativa- Análisis:

Conforme a los resultados obtenidos muestra que el 30% de los encuestados contestaron, esto es 6 personas que las discrepancias genera conflictos y dispuestas entre el talento humano, sin embargo el 15% de los colaboradores lo considera siempre.

6.- Los conflictos que puedan generarse por diferencias culturales (religión, afición al fútbol, creencias, costumbres, etc.) impide que se formen grupos de amistad para compartir actividades que no están relacionadas directamente con el trabajo.

**Cuadro No. 7**

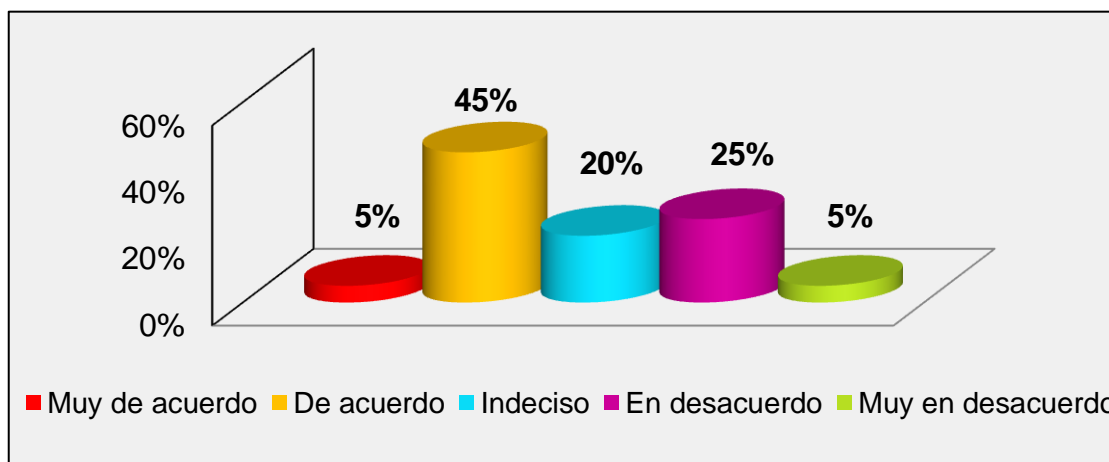
**La generación de grupos de amistad a pesar de conflictos culturales entre el personal.**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	1	5%
De acuerdo	9	45%
Indeciso	4	20%
En desacuerdo	5	25%
Muy en desacuerdo	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 11**

**La generación de grupos de amistad a pesar de conflictos culturales entre el personal.**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado



### Lectura interpretativa- Análisis:

Como podemos observar según los datos obtenidos, los colaboradores optaron un 45% esto es de 9 personas que está de acuerdo que se genera conflictos culturales entre el talento humano, de manera que el 25% de los encuestados se sienten indecisos.

7.- ¿Cuándo se debe trabajar en equipo, se presentan discrepancias por motivo de desacuerdos, originados por incompatibilidad de personalidad?

**Cuadro No. 8**

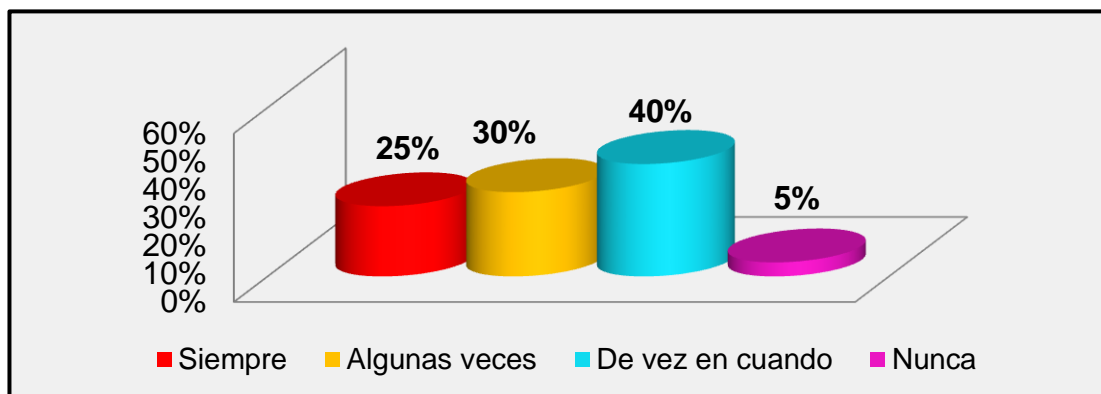
**Nivel de constancia con que la incompatibilidad de personal ocasiona discrepancias laborales.**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	5	25%
Algunas veces	6	30%
De vez en cuando	8	40%
Nunca	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 12**

**Nivel de constancia con que la incompatibilidad de personal ocasiona discrepancias laborales.**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

### Lectura interpretativa- Análisis:

Se demuestra que el 40% de los encuestados, esto es de 8 personas consideran de vez en cuando que la incompatibilidad de personalidad produce discrepancias al momento de trabajar en equipo, mientras el 30% del personal siente que algunas veces suscitan las discrepancias.

**8.- Se genera disposición del personal o talento humano para trabajar en equipo; es decir, participativamente.**

**Cuadro No. 9**

#### Disposición para trabajar en equipo.

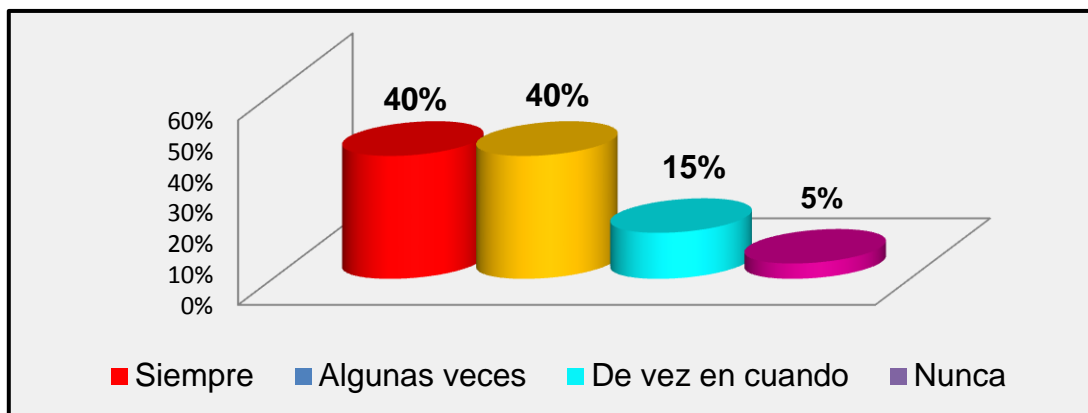
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	8	40%
Algunas veces	8	40%
De vez en cuando	3	15%
Nunca	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 13**

#### Disposición para trabajar en equipo



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

### Lectura interpretativa- Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos se demuestra que un 40% del personal encuestado, esto es 8 personas que siempre se disponen a trabajar en equipo. Un 15% del talento humano considera que de vez en cuando se promueve trabajar participativamente.

9.- ¿Cuándo tiene una duda o requiere de asesoría y guía de sus superiores, es fácil comunicarse con ellos para recibir una respuesta a su petición?

#### Facilidad de comunicación entre jefes y subalternos

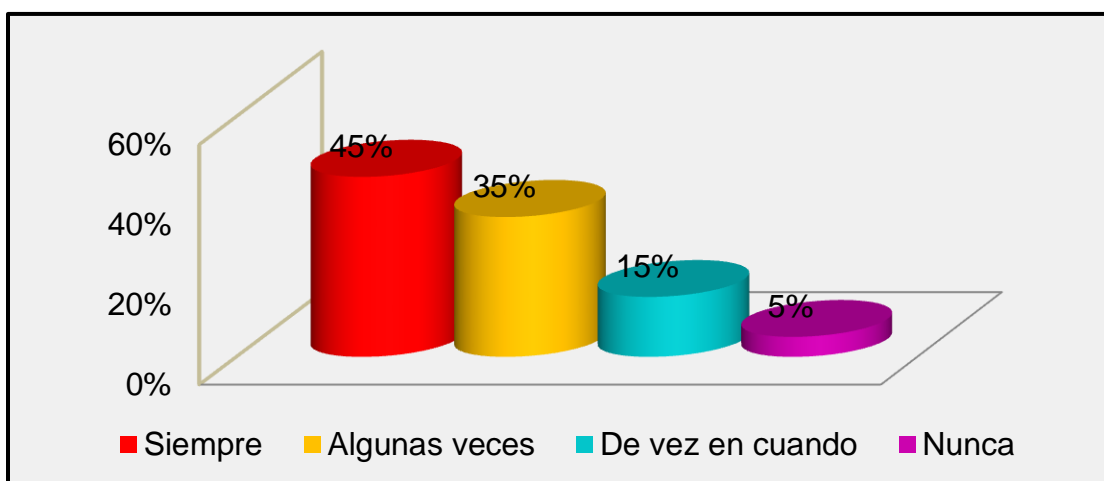
Cuadro No.10

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	9	45%
Algunas veces	7	35%
De vez en cuando	3	15%
Nunca	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado.

Figura No. 14

#### Facilidad de comunicación entre jefes y subalternos



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

### Lectura interpretativa- Análisis:

Mediante los estudios realizados al personal se demuestra que un 45% de los encuestados, esto es 9 personas siempre se genera la facilidad para comunicarse con los altos directivos, mientras el 35% algunas veces requiere de asesoría de superiores

**10.- ¿Su eficiencia, en algunas ocasiones, ha dependido de poder comunicarse con sus superiores?**

**Cuadro No. 11**

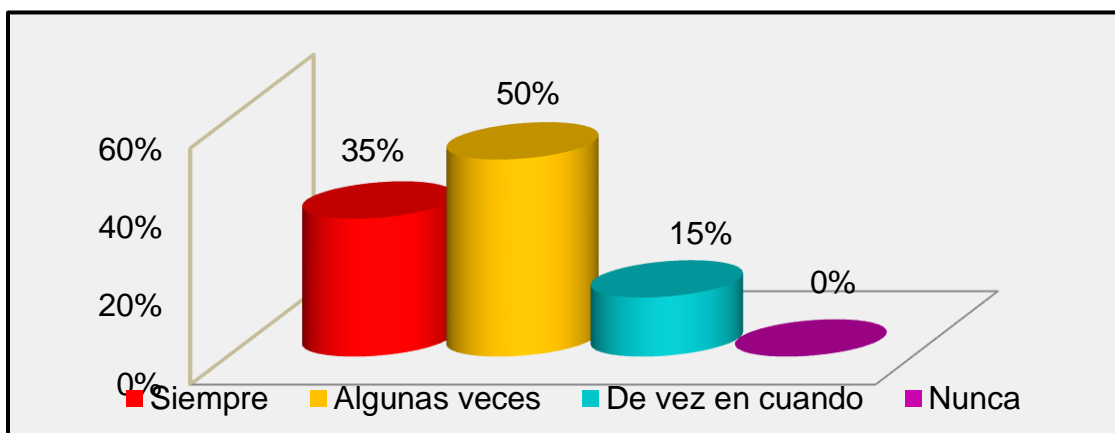
**Relación generada entre eficiencia laboral y la comunicación con superiores**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	7	35%
Algunas veces	10	50%
De vez en cuando	3	15%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 15**

**Relación generada entre eficiencia laboral y la comunicación con superiores**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

### Lectura interpretativa- Análisis:

El análisis de la investigación se refleja que el 50% del personal, algunas veces requieren su eficiencia laboral ha dependido de sus superiores, esto es 10 personas y el 35% siempre optan comunicarse con superiores para que exista efectividad.

**11.- ¿Para usted, su jefe es una figura importante y de gran aceptación; por ello, se siente comprometido a efectuar un trabajo correcto y cumplir con las políticas institucionales?**

**Cuadro No. 12**

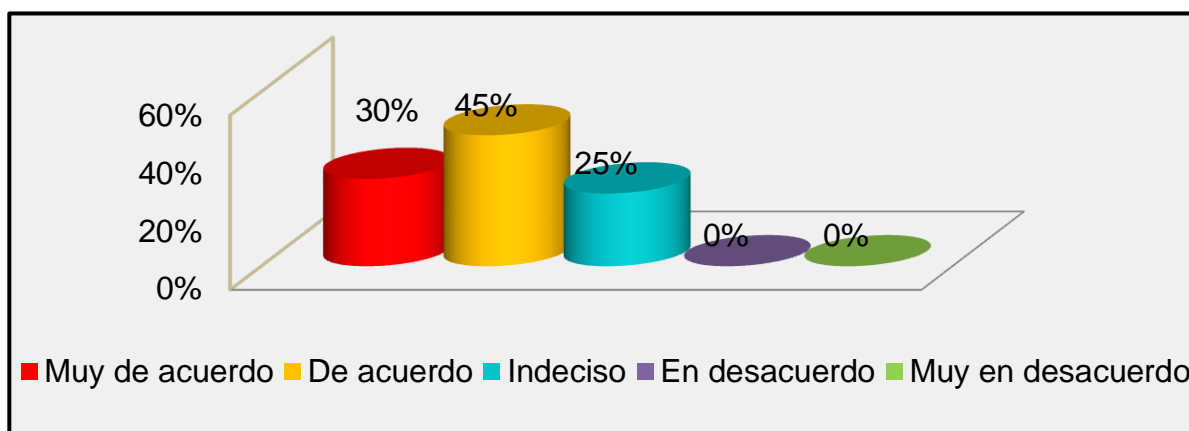
**El jefe como figura de liderazgo.**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	6	30%
De acuerdo	9	45%
Indeciso	5	25%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 16**

**El jefe como figura de liderazgo.**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

### Lectura interpretativa- Análisis:

El trato que se les promueve a los colaboradores es tan valioso de esta manera se dio resultados que el 45% de los encuestados esto es 9 personas consideran que están de acuerdo, mientras el 30% de los colaboradores están muy de acuerdo.

**12.- La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo.**

**Cuadro No. 13**

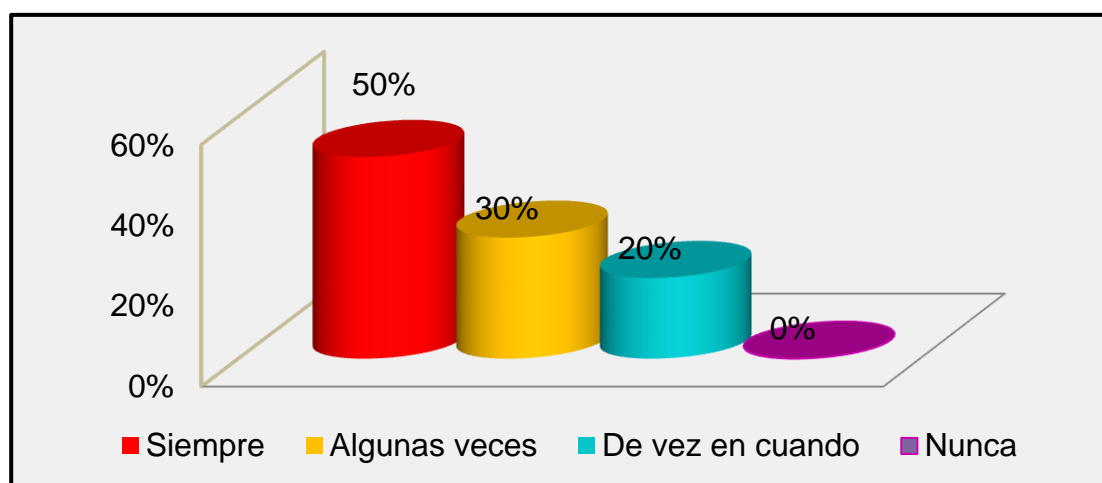
#### Planes y acciones específicos para el mejoramiento de trabajo

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	10	50%
Algunas veces	6	30%
De vez en cuando	4	20%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 17**

#### Planes y acciones específicos para el mejoramiento de trabajo



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

### Lectura interpretativa- Análisis:

Para poder desempeñar las tareas encomendadas los colaboradores encuestados opinan que un 50% esto es 10 personas por la cual siempre cuentan con planes específicos para mejorar el nivel de desempeño del talento humano.

**13.- De acuerdo a las condiciones físicas de su área laboral comprende a iluminación, ruido, espacio, como considera su aspecto de trabajo.**

**Cuadro No. 14**

#### Relación de Condiciones Físicas en el puesto de trabajo

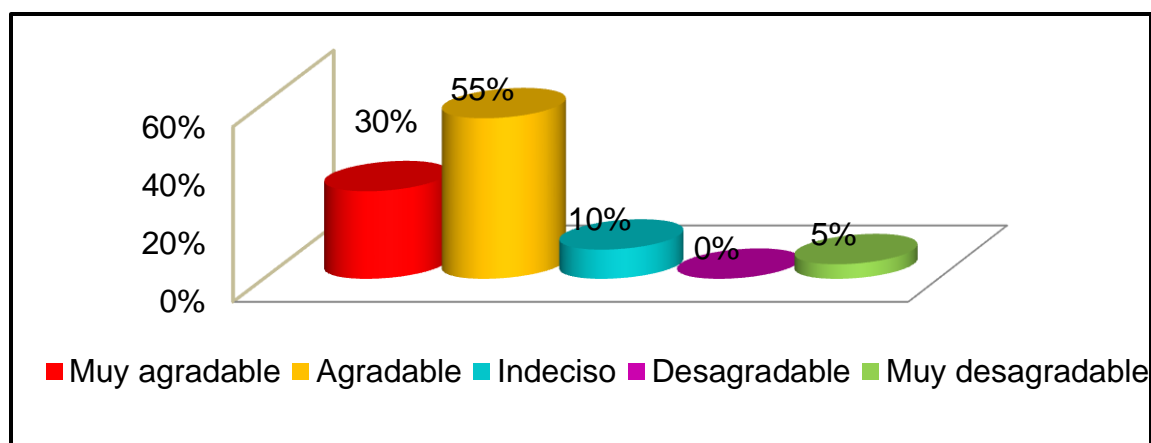
ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy agradable	6	30%
Agradable	11	55%
Indeciso	2	10%
Desagradable	0	0%
Muy desagradable	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 18**

#### Relación de Condiciones Físicas en el puesto de trabajo



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

### Lectura interpretativa- Análisis:

El 55% de los encuestados contestaron que es agradable las condiciones físicas en las áreas de trabajo, esto es 11 personas, mientras que el 30% del personal lo consideran muy agradable

**14.- Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal.**

**Cuadro No. 15**

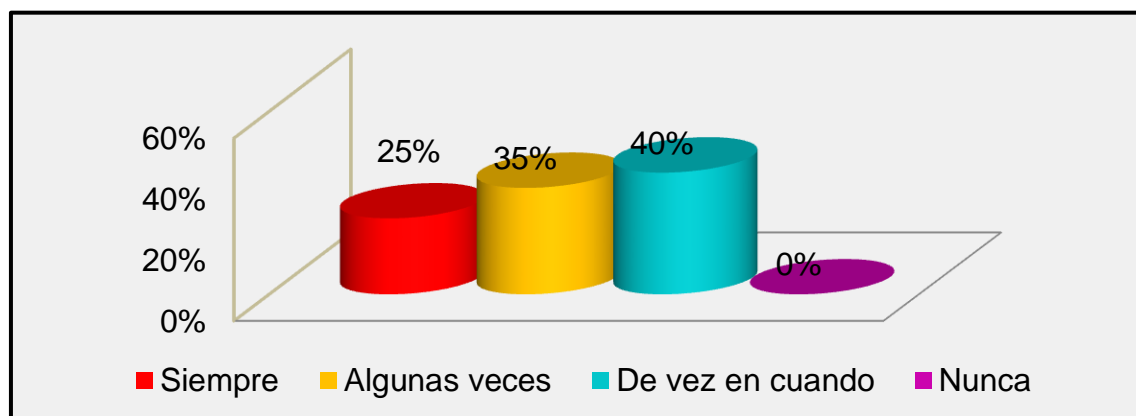
#### Relación de Jefes y el nivel de motivación del personal

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	5	25%
Algunas veces	7	35%
De vez en cuando	8	40%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 19**

#### Relación de Jefes y el nivel de motivación del personal



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado



### Lectura interpretativa- Análisis:

La relación de Jefes con el personal es de vital importancia es necesario que exista la comunicación para poder tomar decisiones por lo cual consideraron que el 40% del personal encuestado, esto es 8 personas que de vez en cuando influye en la motivación del personal, sin embargo un 35% algunas veces.

### 15.- Últimamente le han otorgado capacitaciones para mejorar su desempeño laboral:

**Cuadro No. 16**

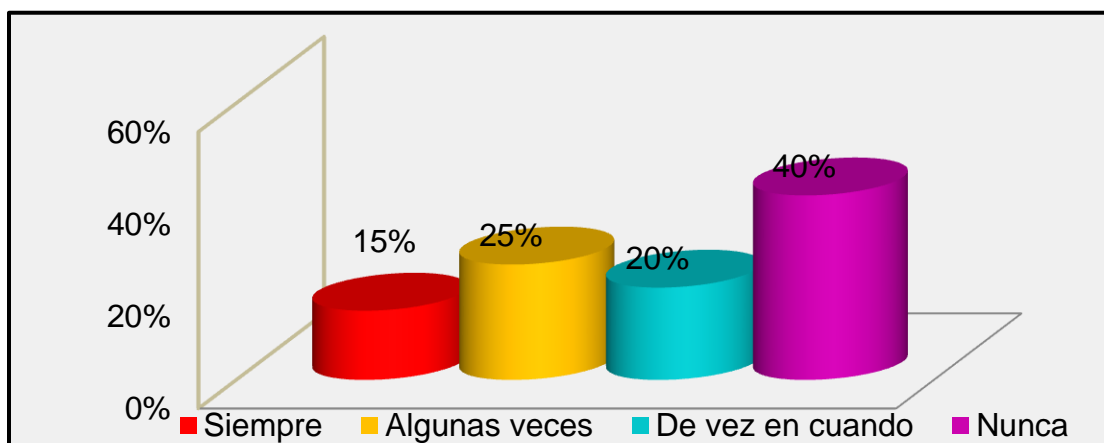
#### Capacitación y desempeño para el desarrollo del personal

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	3	15%
Algunas veces	5	25%
De vez en cuando	4	20%
Nunca	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 20**

#### Capacitación y desempeño para el desarrollo del personal



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

### Lectura interpretativa- Análisis:

Uno de los factores para establecer conexión con su equipo es mostrando afecto genuino hacia ellos, esto conlleva a la capacitación que se dé al talento humano, impulsa al personal a identificarse con los objetivos organizacionales mejorando así la comunicación de los individuos por lo cual un 40% de los encuestados consideraron que nunca le han otorgado capacitación para mejorar su desempeño laboral esto es 8 personas, mientras que el 25% algunas veces han recibido capacitaciones, el 20% del personal encuestado de vez en cuando se otorga capacitaciones esto es 4 personas, y el 15% de los colaboradores siempre recibe capacitaciones esto es 3 personas.

### 16.- En la organización las funciones están claramente definidas.

**Cuadro No.17**

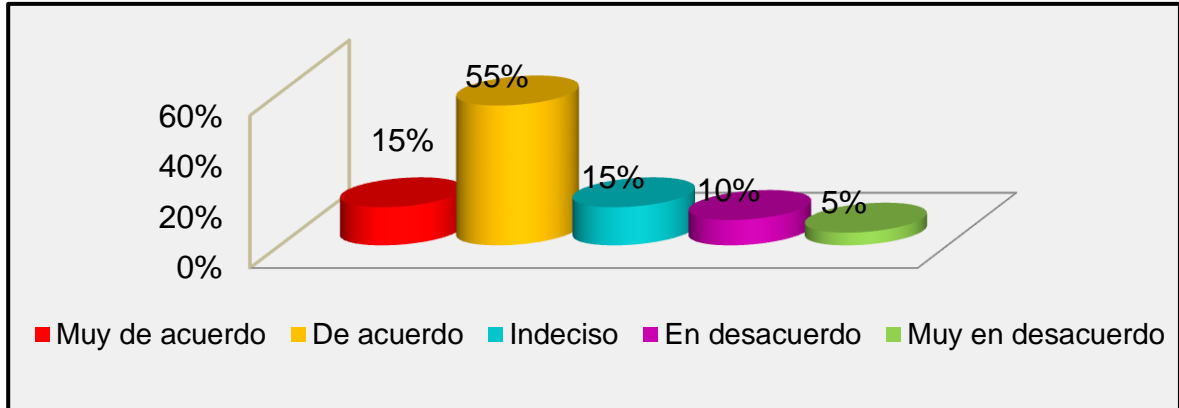
#### **Se tiene las Funciones claramente definidas**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy de acuerdo	3	15%
De acuerdo	11	55%
Indeciso	3	15%
En desacuerdo	2	10%
Muy en desacuerdo	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 21**

**Se tiene las Funciones claramente definidas**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Lectura interpretativa- Análisis:**

Un 55% del personal está de acuerdo que a las funciones que desempeña están bien definidas, esto es de 11 personas, mientras el 15% está muy de acuerdo y un 15% está en desacuerdo.

**17.- Para usted, cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización:**

**Cuadro No. 18**

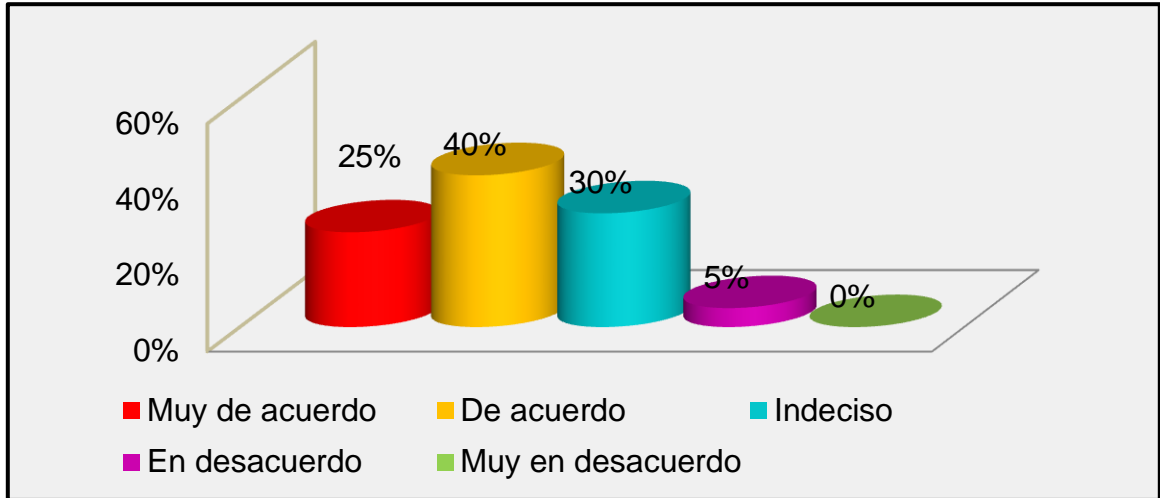
**Nivel de satisfacción con el trabajo**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	5	25%
De acuerdo	8	40%
Indeciso	6	30%
En desacuerdo	1	5%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito  
**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Figura No. 22**

**Nivel de satisfacción con el trabajo**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores de la Empresa el Nuevo Favorito

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Lectura interpretativa- Análisis:**

En un ambiente de trabajo una actividad exitosa está respaldada por un equipo de empleados que presentan un alto grado de motivación, dentro del nivel un 40% de los colaboradores está de acuerdo conforme a la satisfacción del trabajo que realiza, esto es 8 personas y un 30% está indeciso esto es 6 personas.

## ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO

**ENTREVISTADO:** Sr. Nelson Soto

**EMPRESA:** El Nuevo favorito

**CARGO:** Administrador

**Cuadro No.19**

<b>PREGUNTAS</b>	
<b>1.- ¿Ud Que opina en cuanto al capacitar al personal antes de que ingrese a la empresa?</b>	Es importante capacitar al personal, genera ventajas para alcanzar las metas propuestas.
<b>2.- ¿Cuenta con alguna modalidad para seleccionar el personal que trabaja a en esta empresa?</b>	Existe, pero no la adecuada para la contratación del personal.
<b>3.- ¿Usted está conforme con el desempeño de quienes conforman en esta empresa?</b>	Sí, pero sé que pueden rendir mas
<b>4.- ¿Ud. Cree que factible que en determinadas empresas se realicen eventos culturales para que los miembros de la misma puedan interactuar entre sí? ¿Cada que tiempo realiza eventos en su empresa?</b>	Es importante que en las empresas se promueva eventos organizados para los miembros, ya que permiten familiarizarlos unos con otros. Esto se lo realiza cada año.

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

### **Análisis de la entrevista:**

En conclusión a la entrevista dirigida al administrador, pudimos notar en relación al capacitar al personal, que no cuenta con un cronograma específico, para capacitar al personal son pocas las veces que se considera capacitar al personal por ende es imprescindible que el talento humano obtenga de este beneficio de manera se logra que se sientan comprometidos con la organización, respecto a la modalidad al momento de seleccionar el personal, deja en claro que no cuenta con dicha modalidad. En base a los eventos que se realiza en la empresa el nuevo favorito es una vez al año, de manera que no existe un cronograma de actividades para realizarse es por ello que deja entrever que impide una mayor eficiencia en la empresa.

## **4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.**

Las empresas, independientemente de su tamaño, actualmente están dando interés a aspectos relacionados con las relaciones interpersonales, como factor fundamental del cual se deriva el clima que caracteriza a cada organización.

Es importante tener presente que el clima laboral está integrado por varias variables, las físicas que están acordes al sitio de trabajo y las herramientas que hacen que este sea seguro, pero también se deriva de factores interpersonales como la comunicación, la motivación, la coordinación, el ambiente, variables estructurales, etc., por lo tanto es necesario trabajar con cada aspecto dentro de las empresas.

Actualmente la tendencia en los mercados es manejar planes enfocados en el clima organizacional, así las personas se sentirán satisfechas y esto generara una disposición a hacia las funciones que desempeñan, haciendo del trabajo una actividad efectiva en gran nivel.

La empresa El Nuevo Favorito jamás ha efectuado estudios de clima laboral, por lo tanto no existe una base histórica; sin embargo, acogíendose a la tendencia de

mercado, ha permitido llevar este estudio con la finalidad de corregir errores que se generen entre las relaciones interpersonales, a partir de este estudio se dará una evolución sobre el análisis de factores de clima laboral.

### **4.3. RESULTADOS**

En base a la investigación efectuada se ha considerado aspectos negativos dentro del Supermarket el nuevo favorito, es por ello que a través de las encuestas realizadas al talento humano y la entrevista al dueño de la empresa, hemos obtenido resultados en la cual se logró analizar sobre aspectos como las relaciones interpersonales, el 40% de los encuestados consideran muy agradable las funciones que desempeñan en las labores diarias por lo tanto un 5% agradable , esto deja entrever la importancia de obtener un buen desempeño laboral.

En el caso de situaciones como el trabajo en equipo se genera discrepancias al momento de realizar sus funciones o logro de metas, un 25% de encuestados considera que siempre se suscitan desacuerdos, mientras un 5% nunca se promueve el trabajo en equipo, aquí es importante saber resaltar que los equipos de trabajos son un factor indispensable hacia la contribución del éxito.

Acorde a los resultados en las encuestas se demuestra en cuanto a capacitaciones otorgadas que el 15% del personal encuestado recibe de actividades de capacitación, por lo tanto deja entrever que el desempeño laboral es imprescindible para el logro de los objetivos organizacionales.

De igual manera se analiza otra dimensión como el sistema de comunicación, el 45% de encuestados valoran que es fácil comunicarse con los altos directivos por lo cual 5% de encuestados nunca reciben una respuesta a las peticiones o dudas que imparta el personal hacia los jefes esto deja prever lo significativo.

#### 4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro No. 20

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS
<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Las relaciones interpersonales del talento humano afectan al clima laboral de la empresa Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro.</p>	<p>De acuerdo a la pregunta No. 1, el 50% de encuestados indican agradable el ámbito de trabajo al desarrollar las diferentes actividades de cada uno de los encuestados. Y en la pregunta No. 2, el 40% consideran muy armoniosa las relaciones que mantienen con compañeros de trabajo.</p> <p>Y por último en la pregunta No. 14, el 40% de los encuestados de vez en cuando los altos directivos se preocupan a potencializar el nivel motivacional de los trabajadores.</p> <p>Esto deja claro que la hipótesis general se está confirmando.</p>
<p><b>Hipótesis Particular 1:</b></p> <p>Las barreras culturales del talento humano generan un efecto negativo en la formación de organizaciones informales en el Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro.</p>	<p>Según los resultados de la encuesta que estuvo dirigida al personal de la empresa el nuevo favorito se demuestra en la pregunta No. 5, el 60% de los encuestados de vez en cuando y nunca se suscitan discrepancias que ha conllevado a conflictos entre equipos de trabajo.</p>



	<p>En los resultados de la pregunta No. 6 señalan, el 45% de los colaboradores influye en las diferencias culturales de manera que impiden que se formen lazos de amistad de compartir actividades que no son relacionadas con el ámbito laboral.</p> <p>Mientras tanto en la pregunta No. 13, el 55% de los encuestados emiten agradable las condiciones físicas del puesto de trabajo, por ello es imprescindible en el desempeño de cada uno de los colaboradores de la empresa el nuevo favorito del cantón Milagro.</p> <p>Además todo lo expuesto se termina fundamentando de acuerdo a los resultados de la encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa el Nuevo Favorito.</p>
<p><b>Hipótesis Particular 2:</b></p> <p>La personalidad del talento humano influye en el trabajo participativo en el Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro.</p>	<p>Con respecto a los resultados de la encuesta en la pregunta No. 7, el 40% de los encuestados manifestaron que de vez en cuando se han originado desacuerdos al momento de trabajar en equipo. Además en la pregunta No. 8, el 40% siempre existe disposición por parte del personal a trabajar en equipos esto es participativamente.</p> <p>Se está evidenciando que la hipótesis se está confirmando.</p>

<p><b>Hipótesis Particular 3:</b></p> <p>El sistema de comunicación incide en la eficiencia laboral del talento humano en el Supermarket El Nuevo Favorito.</p>	<p>Podemos observar en los resultados de la encuesta en la pregunta No. 9, el 45% respectivamente de los encuestados siempre logran comunicarse con los altos mandos de manera que requieren de asesoramiento por parte de ellos. Y en la pregunta No. 10, el 35% de los encuestados siempre ha dependido al poder acudir o a comunicarse con los altos directivos acorde a su eficiencia.</p>
<p><b>Hipótesis Particular 4:</b></p> <p>El liderazgo de quienes ocupan jefaturas afecta en el cumplimiento de las políticas institucionales en el Supermarket El Nuevo Favorito.</p>	<p>Mediante los resultados de la encuesta en la pregunta No. 11, el 45% del personal encuestado es decir están de acuerdo al llevar a cabo el cumplimiento de las políticas de la empresa, también en la pregunta No. 16, el 55% de encuestados indicaron que están de acuerdo a las funciones que desarrollan en la empresa.</p>

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Diseño de estrategias que fomenten las relaciones interpersonales entre el talento humano de la empresa Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro, período 2013, como elemento esencial para formar una cultura de trabajo cooperativo.

#### **5.2. FUNDAMENTACIÓN**

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

Entender la cultura de una empresa en el comportamiento de los individuos es relevante por ello se logra la efectividad, innovación mediante la investigación se propone estrategias para mejorar los niveles motivacionales en las relaciones interpersonales, para que se logre un rendimiento eficiente.

#### **Estrategias**

La palabra estrategia proviene del origen griego “estrategos” que denota la manera de alcanzar un objetivo. Las estrategias manifiestan las acciones viables, para una

auténtica estrategia es generar respuesta proactiva, con decisiones ideadas, mediante guías para la acción de manera que permite tomar decisiones de la organización. Lo importante de una estrategia es alcanzar crear un comportamiento agradable esto es sus fortalezas y debilidades internas alcanzar los objetivos propuestos y adaptarse a los cambios cambio a fin de lograr elementos importantes como las metas, las políticas que guían las acciones, lo primordial para las secuencias de programas se alcanzan metas establecidas dentro del límite implantado.

La estrategia es de gran importancia de manera que establece propósito organizativos a largo plazo en lo que se involucra o debe participar la empresa intenta lograr una ventaja sostenible respondiendo a las oportunidades y amenazas procedente del medio en el que actúa los miembros y los puntos fuertes y débiles de la empresa.

A través de la planificación se logra y se consigue responder las respectivas preguntas conforme a las necesidades de la empresa considerando determinadas variables, asignando recursos con efectividad que es lo que se pretende lograr y como lo va alcanzar, una estrategia debe especificar el qué, dónde, cómo, es decir que meta se va alcanzar, que recursos y actividades se va a determinar esto es las oportunidades y amenazas del entorno para obtener una ventaja competitiva, una estrategia cuando se desarrolla debe manifestar el alcance donde se refleja el propósito de la empresa, las metas y los objetivos con sus respectivas dimensiones de desempeño, la empresa tiene recursos financieros y humanos de qué manera se van a obtener y asignar los recursos,

La estrategia competitiva es la acción ofensiva o defensiva con el propósito de crear las cinco fuerzas competitivas, es decir inquirir a los consumidores para de esta manera lograr su satisfacción para facilidad a que se cumpla las expectativas propuestas es vencer a las empresas rivales detrás de la obtención de la meta.

Las estrategias competitivas genéricas para el éxito potencial se consideran realizar de la mejor manera que otras empresas en el sector industrial, es por ello que el liderazgo en costo es mediante la aplicación de políticas a la producción a gran escala, los

controles rigurosos de los costos, la diferenciación del producto o servicio que brinda la empresa, y la alta segmentación es enfocarse al segmento de mercado en particular.

### **Trabajo cooperativo**

Son las actividades realizadas por dos o más individuos conjuntamente de forma imparcial o proporcional para alcanzar los objetivos organizacionales, de este modo presenta un sin número de ventajas para el aprendizaje y la preparación, para eludir la disfunción hacia el trabajo en equipo se considera un diseño de actividades, de manera que es apropiado para la realización de evaluación del proceso de aprendizaje a nivel grupal o individual, se deben de programar estas actividades cooperativas para luego informar, dirigir, controlar en el procesos reconociendo las necesidades de cada grupo.

### **Estrategias motivacionales de relaciones interpersonales**

Es relevante considerar que un personal motivado con un ambiente laboral agradable resulta indispensable para alcanzar los objetivos propuestos de la organización, por ello es necesario fomentar las relaciones interpersonales en los trabajadores en todas las áreas de la empresa de manera que exista disposición, cooperación y apoyo en común de los mismos para ejecutar las tareas en equipo con efectividad.

De manera que las estrategias motivacionales se considera el conjunto de acciones programadas que permiten motivar a las personas satisfaciendo las necesidades de modo si no se toma en cuenta dicha necesidad provoca tensión, es decir mayor sea la tensión más será el impulso para reducirla, determinados individuos son muy flexibles ajustan su comportamiento a los cambios, por ende cuyo fin es que se genere disposición y pasión por lo que hacen encaminados al logro de los objetivos organizacionales y personales haciendo que el trabajo no sea rutinarios de manera que restringen a los trabajadores al ordenar que sigan dichos procedimientos de manera precisa, a otros le dan libertad de como en la forma de ejecutar su trabajo, de modo que a través de la motivación se logra efectividad y un alto compromiso por parte de los miembros de la empresa. Al momento de crear o mantener una cultura en la empresa se promueve beneficios para dicha organización existe compromiso, identificación, y

una alta retroalimentación haciendo un trabajo próspero de manera que permite al empleado desarrollar una actividad completa, incrementa responsabilidad siendo capaz de evaluar y corregir de manera individual su desempeño

### **Qué es una cultura de compromiso**

Cada empresa posee una cultura organizacional en la se diferencia, al ser parte de una organización es necesario comprender de esa cultura, al momento que forma parte de aquella se debe asimilar la cultura siendo parte de las actividades.

Para formar una cultura de compromiso se debe comenzar a realizarse un estudio anterior que nos permita reconocer los puntos de partida de diferentes ámbitos, ejecutar un análisis del entorno de la organización, la cultura debe contar los valores, misión y visión, el compromiso mutuo, para la formación de equipos competitivos con un alto desempeño, la cultura debe de ser participativa dirigida a satisfacer necesidades de los individuos, la cultura es el reflejo de lo que se pretende proyectar en las organizaciones, estos son los valores y principios que encaminan a compartir con los integrantes de determinadas empresas.

### **5.3. JUSTIFICACIÓN**

Procedido de la importancia que posee el talento humano para la empresa establecida en acción de análisis es indispensable, el diseño de estrategias para fomentar e incrementar las relaciones interpersonales de manera positiva, los principales beneficios para la empresa el Nuevo Favorito de la Ciudad de Milagro, es lograr mejorar y concientizar las relaciones interpersonales, que los colaboradores se sientan aún más comprometidos con la empresa incrementando en si el sentido de pertenencia hacia la misma con una integración armoniosa de actividades desarrolladas por determinadas personas, de manera que se promueva de forma coordinada al momento de planificar en equipo, por ende permitiendo la participación de los individuos con una actitud de cooperación que permita el desenvolvimiento de habilidades en equipo y

disposición de apoyo en común para desarrollar con efectividad y al cumplimiento de los objetivos propuestos por la cual generar un ambiente de trabajo armónico con un desempeño óptimo del personal.

Se determina que los beneficiarios serán los altos mando y los colaboradores será de manera directa propiciar un mejor ambiente laboral de manera que permita incrementar el grado de satisfacción laboral que contribuya a la participación y a establecer metas.

## **5.4. OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo General de la propuesta**

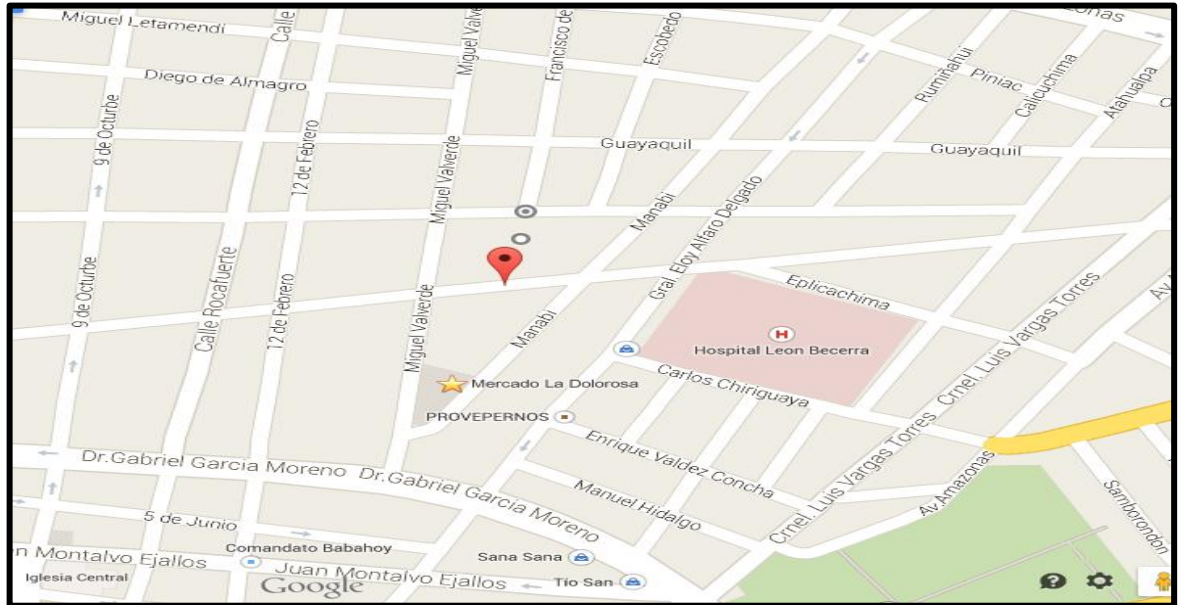
Diseñar estrategias que fomenten las relaciones interpersonales entre el talento humano de la empresa Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro, tomando como base diversas actividades enfocadas en la formación de una cultura de trabajo cooperativo, para contribuir con el desarrollo competitivo del negocio.

### **5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta**

- Establecer las estrategias enfocadas en la formación de relaciones interpersonales considerando variables de barreras interculturales, comunicación, liderazgo, etc. y sus correspondientes actividades.
- Especificar los costos de las estrategias
- Definir a los responsables de cada estrategia
- Diseñar indicadores que permitan la evaluación de las estrategias

## 5.5 UBICACIÓN

Figura No. 23



Fuente: Google-maps

Figura No. 24

### CROQUIS DE SUPERMARKET EL NUEVO FAVORITO



Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado



**Ubicación: Razón Social:** Supermarket El Nuevo Favorito

**Dirección:** Calle 24 de mayo entre Rocafuerte y 12 de Febrero

**Ventajas:**

- Lugar de gran concurrencia, lo que lleva a un constante flujo de clientes.
- Zona céntrica que está dentro de los perímetros de los mercados.
- Lugar amplio que permite atender a una cantidad importante de clientes.

## 5.6 FACTIBILIDAD

La propuesta que se plantea desarrollar tiene su factibilidad basada en aspectos o factores de tipo técnico, presupuestario, administrativo y legal; sin embargo, es importante recalcar que no se generan impedimentos de ninguna índole para el diseño estratégico planteado, lo importante es la disposición de quienes gerencia el Nuevo favorito para aplicar lo establecido. A continuación se detalla cada tipo de factibilidad:

**Administrativamente** la factibilidad se demuestra desde el momento en que se dio la apertura para efectuar el estudio correspondiente sobre factores de cultura y clima laboral, esto se debe a que ya se ha generado un nivel de concienciación sobre la importancia que tiene mejorar las relaciones interpersonales e los sitios de trabajo. No se requerirá efectuar cambios estructurales ni funcionales, por ende se pueden implementar cada una de las acciones que en lo posterior se detallan en la parte concerniente a descripción de la propuesta.

La factibilidad **técnica** es total, no se requiere de ningún medio tecnológico o elemento técnico para la aplicación de las estrategias que se han diseñado, esto se debe a que es un trabajo basado en las relaciones interpersonales y por ello el factor básico son las personas, esto es el talento humano de quienes integran El Nuevo Favorito.

**Presupuestariamente**, la factibilidad es importante, en este caso es total, la inversión a realizarse es mínima frente a los beneficios recibidos, los mismos que permitirán

realizar un trabajo marcado por la efectividad laboral, lo que lleva a reducir tiempos improductivos de trabajo por parte del personal.

En lo que compete a la factibilidad **legal**, esta se genera desde el inicio de la investigación y ahora en la propuesta que se plantea, por lo tanto, no hay impedimentos legales como resultado de no existir leyes que normen y exijan un nivel de relaciones interpersonales e los sitios de trabajo, lo que sí es importante considerar los aspectos de higiene y salud ocupacional concernientes a elementos de seguridad en las actividades de trabajo. A continuación se especifican estas reglamentaciones:

La Constitución de la República, fomenta la importancia de la salud, es por ello que se establecen los siguientes artículos:

### **Salud**

**Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (ECUADOR, 2008)

### **Trabajo y seguridad social**

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

Para mejorar la calidad de vida de los individuos, empieza por el ejercicio pleno de los derechos del buen vivir. La constitución establece en el artículo 66 “El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso

y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios” (ECUADOR, 2008)

Se establece en el **artículo 358** “El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.”

**Art. 325.-** El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. (ECUADOR, 2008)

**Art. 393.-** El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.

El código de trabajo establece los siguientes artículos.

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo.

**Art. 410.-** Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo. (CODIGO, 2012)

**Art. 434.-** Reglamento de higiene y seguridad.- En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años. (CODIGO, 2012)

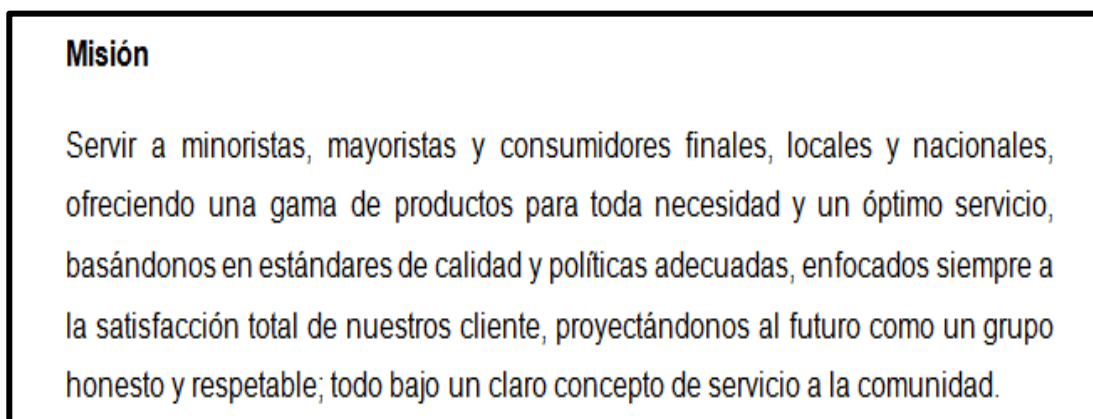
## 5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

A continuación se detallan las actividades que conforman la propuesta, dando paso a demostrar la factibilidad administrativa, presupuestaria y técnica.

### 5.7.1 Actividades

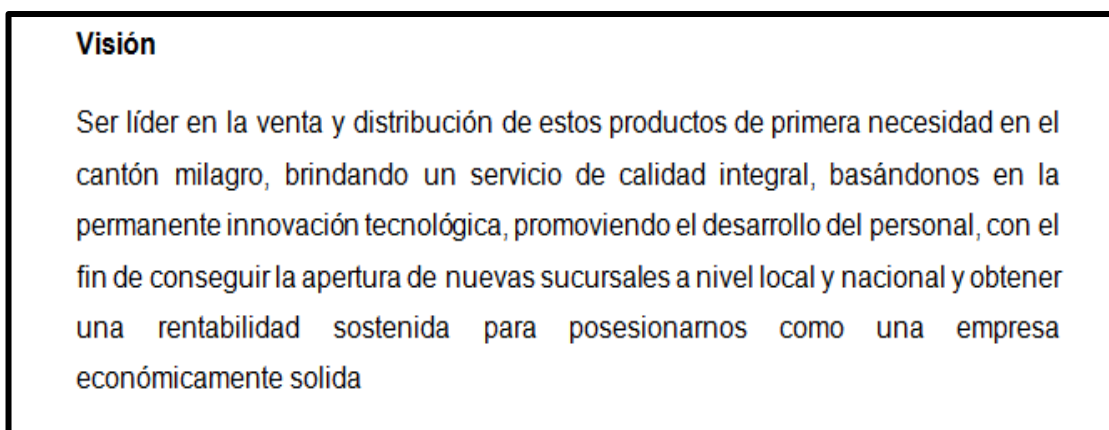
#### 5.7.1.1 Filosofía Corporativa

**Figura No. 25**



**Fuente:** La misión es proporcionada por la empresa Supermarket El Nuevo favorito.

**Figura No. 26**



**Fuente:** La visión es proporcionada por la empresa Supermarket El Nuevo favorito.

## **Valores Corporativos**

### **Deber**

La obligatoriedad de satisfacer a los clientes para cumplir con sus expectativas mediante la presentación de un excelente servicio es tomado como principio fundamental. (BALLADARES, 2012)

### **Sinergia**

Todo lo que hagamos será trabajando en equipo integrado y sistémico, con la mayor velocidad posible y de la forma más simple posible (BALLADARES, 2012)

### **Cumplimiento**

Recompensar a los usuarios internos y externos mediante la aplicación de sus derechos para recompensar su colaboración como empleado y usuarios. (BALLADARES, 2012)

### **Innovación**

Somos una empresa buscando innovación y transformación de procesos instalaciones y servicios. (BALLADARES, 2012)

### **Confianza y Lealtad**

Respetar, apoyar y estimular al personal, dándole capacitación, autoridad y responsabilidad, para mejorar su desempeño y desarrollo profesional. (BALLADARES, 2012)

### **Responsabilidad**

Asumimos la responsabilidad de sacar adelante a nuestra empresa y responder ante cualquier problema que se presente en la misma. (BALLADARES)

### **Disciplina**

Nos caracterizamos por ser puntuales en nuestras obligaciones, con nuestra gente, exactos en todos nuestros cumplimientos, atenciones y muestras de amabilidad hacia nuestros consumidores. (BALLADARES)

**Fuente:** Información proporcionada por la empresa Supermarket El Nuevo favorito

## Logotipo de empresa

Figura No. 27

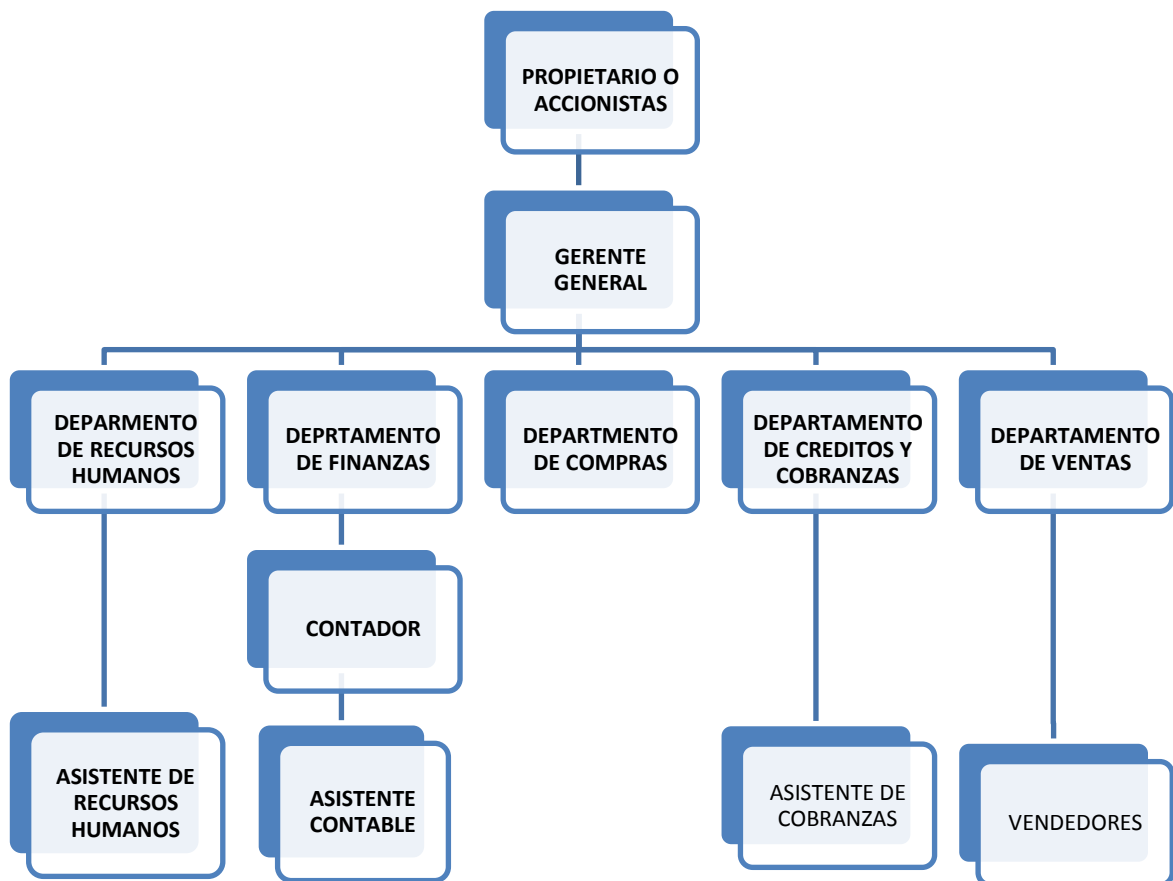


Fuente: Información proporcionada por la empresa Supermarket El Nuevo favorito

### 5.7.1.2 Estructura Orgánica

Cuadro No. 21

#### Organigrama Descriptivo



Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**5.7.1.3 Estrategias y actividades enfocadas en la formación de relaciones interpersonales, considerando variables de barreras interculturales, comunicación, liderazgo, etc.**

**Objetivos:**

- 1.- Disminuir los conflictos personales que se dan entre el personal como resultado de los intercambios de opiniones relacionadas con actores interculturales, para promover un ambiente laboral agradable y competitivo.
- 2.- Mejorar la comunicación entre jefes y subalternos, mediante actividades destinadas a al fortalecimiento del trabajo participativo, para obtener un ambiente laboral que permita la rápida solución a problemas personales y laborales.
- 3.- Fomentar los rasgos de líder democrático y participativo en quienes ejercen cargos de jefatura, a través de mecanismos enfocados en el respeto, trabajo conjunto y aplicación de normativas institucionales, para mantener un ambiente laboral donde las relaciones interpersonales se caractericen por ser armónicas.

## Cuadro No. 22

### Estrategias de Formación y Consolidación de Relaciones Interpersonales.

<b>Barreras Interculturales</b> (religión, costumbres, creencias, valores, gustos deportivos, etnias, etc.)	<b>Comunicación</b>	<b>Liderazgo</b>
Fortalecimiento de programas de educación en relaciones humanas	Respaldo a las capacidades laborales, a través de capacitaciones.	Instauración de un modelo de gestión basado en la toma de decisiones participativa
Espacio colectivo para compartir la hora de desayuno.	Trabajo colaborativo a través de equipos que rotan sucesivamente	Promover el reconocimiento de los aportes de trabajadores hacia el logro de objetivos y metas
Fomentar actividades culturales y recreacionales.	Programas basados en la comunicación interna y confianza jefes - subalternos , como elemento esencial de una fuerte y positiva cultura organizacional	Impulsar programas de evaluación de desempeño de 360°, anual

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado



**5.7.1.4 Relación sistémica de las estrategia, considerando actividades, recursos, costos, responsables e indicadores de evaluación.**

**Objetivo 1.-** Disminuir los conflictos personales que se dan entre el personal como resultado de los intercambios de opiniones relacionadas con actores interculturales, para promover un ambiente laboral agradable y compartitivo.

**Cuadro No. 23**

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costos (anual)</b>	<b>Responsable</b>	<b>Resultados</b>	<b>Indicadores</b>
Fortalecimiento de programas de educación en relaciones humanas.	Contratación de especialista en psicología organizacional	Psicólogo Organizacional (2 conferencias)	\$ 600,00	Jefe de talento humano	Afianzar las relaciones interpersonales entre el grupo de colaboradores del Comisariato EL Nuevo Favorito, independientemente de su posición jerárquica.	Número de asistentes a charlas  Número de trabajos grupales efectuados durante cada charla tipo taller.
	Conferencias semestrales	Local Sillas Refrigerio Material de apoyo	\$ 200,00 100,00 300,00 100,00			
	Realización de actividades grupales durante los talleres	Papelería Marcadores	\$ 100,00			
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1400,00</b>			

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Cuadro No.24**

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costos (anual)</b>	<b>Responsable</b>	<b>Resultados</b>	<b>Indicadores</b>
Espacio colectivo para compartir la hora de desayuno	Contratación de servicios culinarios que proporcione desayunos.	Restaurante	\$ 1440,00	Jefe de talento humano	Fortalecer las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo generando así un ambiente ameno en el que puedan compartir y al mismo tiempo se sientan identificados con el Supermarket el nuevo favorito.	Número de asistentes al momento de compartir desayunos.  Total de dinero invertido en la estrategia.  Desayunos programados/Desayunos colectivos efectuados  Número de videos motivacionales mostrados durante cada desayuno
	Lugar para comedor	Mesas Sillas Platos Cubiertos	\$ 60,00 50,00 10,00 5,00			
	Presentación de videos motivacionales durante el desayuno	Computadora Proyector	\$ 70,00 80,00			
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1715,00</b>			

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Cuadro No.25**

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costos (anual)</b>	<b>Responsable</b>	<b>Resultados</b>	<b>Indicadores</b>
Fomentar actividades culturales y recreacionales	Festejo de aniversario	Local Buffet Música Bocaditos Bebidas	\$ 200,00 300,00 80,00 150,00 300,00	Jefe de talento humano	Impulsar una vida sana creando lazos armónicos con el afán de lograr que el talento humano interactúe entre sí.	Número de participantes en las actividades.
	Paseo anual a la playa	Alquiler de vehículo	\$ 350,00			
	Desarrollo anual de actividades de teambuilding, de campo (Deportivas, campo abierto).	Alquiler de equipo e Instrumentos de actividades deportivas	\$ 100,00			
<b>TOTAL</b>			<b>\$1480,00</b>			

Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Objetivo 2.-**Mejorar la comunicación entre jefes y subalternos, mediante actividades destinadas a al fortalecimiento del trabajo participativo, para obtener un ambiente laboral que permita la rápida solución a problemas personales y laborales.

**Cuadro No. 26**

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costos ( anual)</b>	<b>Responsable</b>	<b>Resultados</b>	<b>Indicadores</b>
Respaldo a las capacidades laborales, a través de capacitaciones.	Contratación de especialista de recursos humanos.	Profesional de talento humano	\$ 600,00	Jefe de recurso humano	Desarrollar habilidades y destrezas en el talento humano logrando un personal competente y efectivo.	Número asistentes de capacitaciones.
	Capacitación Anual	Local Hojas Marcadores Esferos Refrigerio Sillas	\$ 100,00 8,00 6,00 4,00 200,00 50,00			Número de equipos de trabajo durante el desarrollo de talleres.
	Talleres grupales donde puedan llevarse a cabo habilidades y competencias	Papeles	\$ 100,00			
<b>TOTAL</b>			<b>\$1068,00</b>			

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Cuadro No. 27**

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costos (anual)</b>	<b>Responsa ble</b>	<b>Resultados</b>	<b>Indicadores</b>
Trabajo colaborativo a través de equipos que rotan sucesivamente	Asesoramiento anual de expertos hacia los directivos y líderes	Asesoramiento	\$ 600,00	Jefe de talento humano	Crear relaciones interpersonales positivas al disminuir conflictos jefes – subalternos.	Total monetario pagado por asesoramiento.  Porcentaje de disminución de conflictos laborales jefes – subalternos
	Plan de acción para el mejoramiento de las relaciones interpersonales ya que ellos generan ideas creativas de mejora.	Planificador experto Hojas Materiales de apoyo	\$ 200,00 80,00			
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 880,00</b>			

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Cuadro No. 28**

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Resultados</b>	<b>Indicadores</b>
Programas basados en la comunicación interna y confianza jefes - subalternos , como elemento esencial de una fuerte y positiva cultura organizacional	Planificar y Crear un tablón de anuncios donde se observe los valores y políticas.	Ilustraciones Papeles Marcadores Tablero Cintas	\$ 200,00	Jefe de recurso humano	Generar una mayor integración a través de programas que permitan desarrollar habilidades comunicativas y formar así una positiva cultura organizacional basad en el compromiso y pertenencia.	Número Tablón de anuncios.
	Boletines mensuales	Impresiones	\$ 180,00			Número de boletines que circulan en el año.
	Promover buzón de sugerencias y quejas para el cliente interno (personal)	Buzón de sugerencias	\$ 100,00			Número de trabajadores que declaran conocer y aplicar los valores corporativos.
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 480,00</b>			Número de sugerencias presentadas cada semana, en el buzón.

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Objetivo 3.-** Fomentar los rasgos de líder democrático y participativo en quienes ejercen cargos de jefatura, a través de mecanismos enfocados en el respeto, trabajo conjunto y aplicación de normativas institucionales, para mantener un ambiente laboral donde las relaciones interpersonales se caractericen por ser armónicas.

**Cuadro No. 29**

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Resultados</b>	<b>Indicadores</b>
Instauración de un modelo de gestión basado en la toma de decisiones participativa	Convocar reuniones mensuales a jefes - subalternos	Refrigerios Convocatorias	\$ 360,00	Jefe de recursos humanos	Liderazgo participativo y trabajo en equipo y de alto compromiso.	Número de reuniones en el Local  Número de asistentes a reuniones.  Número de decisiones tomadas en forma participativa.
<b>TOTAL</b>			\$ 360,00			

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado



**Cuadro No. 30**

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Resultados</b>	<b>Indicadores</b>
Promover el reconocimiento de los aportes de trabajadores hacia el logro de objetivos y metas.	Condecoración en festejos de aniversario.	Placas de reconocimiento	\$ 180,00	Jefe de recursos humanos	Fomento del compromiso laboral y sentido de pertenencia del talento humano.	Número de placas entregadas.
	Premios	Premios otorgados	\$ 400,00			Número de premios entregados
<b>TOTAL</b>			\$ 580			

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

**Cuadro No. 31**

Estrategia	Actividades	Recursos	Costos	Responsable	Resultados	Indicadores
Impulsar programas de evaluación de desempeño de 360°, anual	Contratación de experto para Evaluación de desempeño de 360°	Ing. Recurso humano	\$ 600,00	Jefe de recursos humanos	Identificación de desempeño laboral y correcciones o ajustes de desfases encontrados.	Número de participantes a evaluaciones de desempeño.  Número de resultados de evaluaciones
	Analizar e Identificar las necesidades de capacitación. Se realizara anualmente	Informe de experto				
	Dar a conocer los resultados a cada uno de los participantes de dicha evaluación esto es un informe personal	Oficios	\$ 10,00			
<b>TOTAL</b>			\$ 610,00			

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

## 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

**Cuadro No. 32**

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>Nombre de estrategias</b>	<b>Costo</b>
<b>OBJETIVOS</b>		
Disminuir los conflictos personales que se dan entre el personal como resultado de los intercambios de opiniones relacionadas con actores interculturales, para promover un ambiente laboral agradable y compartitivo.	1.- Fortalecimiento de programas de educación en relaciones humanas.	1400,00
	2.-Espacio colectivo para compartir la hora de desayuno.	1715,00
	3.- Fomentar actividades culturales y recreacionales.	1480,00
Mejorar la comunicación entre jefes y subalternos, mediante actividades destinadas a al fortalecimiento del trabajo participativo, para obtener un ambiente laboral que permita la rápida solución a problemas personales y laborales.	1.- Respaldo a las capacidades laborales, a través de capacitaciones.	1068,00
	2.- Trabajo colaborativo a través de equipos que rotan sucesivamente.	880,00
	3.- Programas basados en la comunicación interna y confianza jefes - subalternos , como elemento esencial de una fuerte y positiva cultura organizacional.	480,00
Fomentar los rasgos de líder democrático y participativo en quienes ejercen cargos de jefatura, a través de mecanismos enfocados en los respetos, trabajo conjunto y aplicación de normativas institucionales, para mantener un ambiente laboral donde las relaciones interpersonales se caractericen por ser armónicas.	1.- Instauración de un modelo de gestión basado en la toma de decisiones participativa.	360,00
	2.- Promover el reconocimiento de los aportes de trabajadores hacia el logro de objetivos y metas.	580,00
	3.- Impulsar programas de evaluación de desempeño de 360°, anual.	610,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 8573,00</b>

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

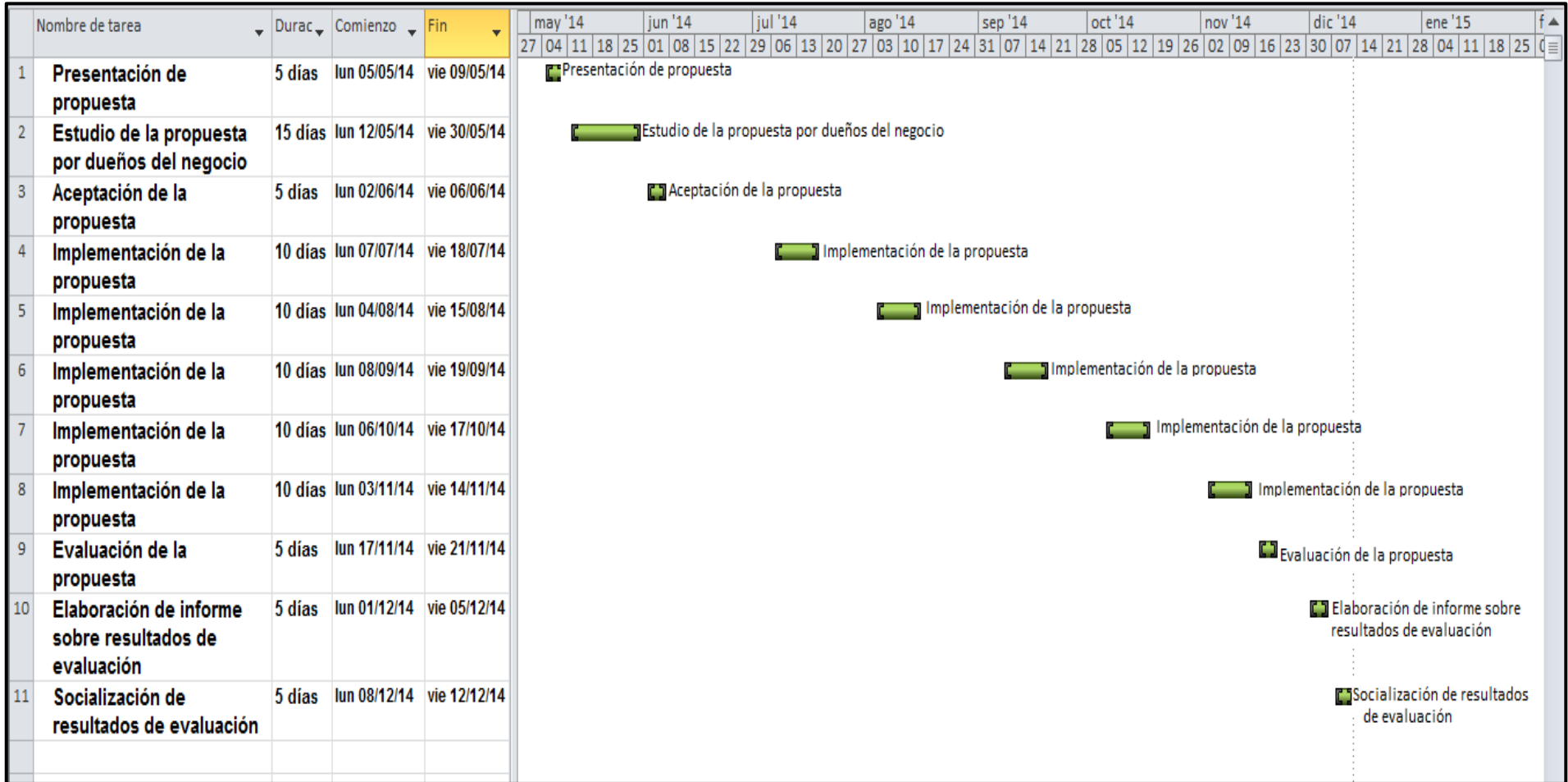
### **5.7.3 Impacto**

La propuesta planteada presentará un impacto positivo de tipo económico, social y laboral, esto se debe a que generará un ambiente de trabajo marcado por un clima laboral y una cultura organizacional positiva, de compromiso, de pertenencia, de deseos de colaboración y trabajo en equipo, factores que llevan a un desempeño laboral productivo, cuyo resultado es un beneficio económico para el negocio y por ende para quienes lo integran, sean estos dueños, socios y talento humano, independientemente de su posición jerárquica.

Al generarse una estabilidad sostenible, de crecimiento y desarrollo para el negocio, como respuesta a un clima que generó compromiso y desempeño laboral eficiente, los trabajadores tendrán un salario estable, con opciones de incremento y así una fuente de empleo segura y una opción para mantener una calidad de vida donde sus necesidades básicas y las de sus familias puedan ser cubiertas. Además, el cantón, en este caso Milagro, se beneficia al tener un negocio progresista que contribuye vía impuestos con el progreso de la comunidad y sociedad.

### 5.7.4 Cronograma

Cuadro No. 33



Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

### 5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta

La propuesta se podrá evaluar mediante la aplicación de indicadores, luego de que se aplicasen las estrategias propuestas y se deje pasar un tiempo prudencial, mínimo seis meses para poder efectuar la evaluación de los resultados. A continuación se establecen los indicadores o parámetros de evaluación:

- **Conflictos laborales:**

Porcentaje de conflictos laborales del período=  $\frac{\text{Número de conflictos laborales del 2014}}{\text{Número de conflictos laborales 2013}}$

- **Toma de decisiones:**

Resultados de la toma de decisiones=  $\frac{\text{Número de decisiones acertadas}}{\text{Número de decisiones tomadas}}$ .

- **Participación de empleados:**

Participación del talento humano en la toma de decisiones=  $\frac{\text{Número de decisiones tomadas en las que participó el talento humano subalterno}}{\text{Total de decisiones tomadas en el período}}$

- **Trabajo en equipo:**

Tareas desarrolladas en equipo=  $\frac{\text{Número de equipos de trabajo}}{\text{Número de tareas}}$

Personal que trabaja en equipo=  $\frac{\text{Número de personas (empleados) que forman parte de equipos de trabajo}}{\text{Número total de empleados}}$

- **Motivación**

Motivación por el trabajo=  $\frac{\text{Número de empleados que declaran estar motivados y comprometidos con sus labores}}{\text{Número total de empleados}}$

Compromiso laboral= Número de empleados que dedican tiempo extra a sus labores, aunque este no sea remunerado/ Número total de empleados

## CONCLUSIONES

Las relaciones interpersonales del Supermarket El Nuevo Favorito, están marcadas por características como: una débil comunicación, un liderazgo que no se basa en la participación y los conflictos generados por motivo de discrepancias religiosas, culturales, sociales, etc. Lo antes expuesto limita la formación de una cultura de trabajo cooperativo que ayude y contribuya con el progreso del negocio. El estudio efectuado sobre esta temática permitió establecer las siguientes conclusiones:

El trabajo cooperativo que se desarrolló en el negocio es demasiado débil, cada trabajador efectúa sus tareas sin llevar a efecto actividades en equipo.

El talento humano del Supermarket se ve inmerso en un ambiente de barreras interculturales que no los llevan a generar organizaciones informales; esto es situaciones donde se fomenten los grupos de amistad entre los propios empleados.

El trabajo no es participativo, al contrario, se vuelve aislado y unipersonal, a pesar de que se requiere compartir tareas; esto como respuesta a que cada trabajador se caracteriza por poseer una personalidad de exclusión de grupos sociales.

La eficiencia laboral no es la más deseada, sobre todo porque se cuenta con personal joven, esto guarda relación con la deficiente comunicación entre jefes y subalternos que lleva a trabajar con dudas y cometer errores en el desempeño de tareas.

Las políticas institucionales son débiles, no permiten la participación, el trabajo en equipo y esto fomenta un liderazgo algo autocrático.



## **RECOMENDACIONES**

Las empresas del siglo XXI ya no pueden continuar con un trabajo basado en la administración tradicional y un estilo gerencial que lleva a no generar trabajo en equipo, sino al contrario lo que hace es profundizar la separación de relaciones interpersonales entre quienes las integran. Los resultados de la investigación y la amplitud literaria – científica de la fundamentación teórica permiten efectuar las siguientes recomendaciones sobre este estudio:

Aplicar el diseño de estrategias propuesto que lleven a formar una cultura de trabajo cooperativo, es decir, efectuar actividades que hagan que las tareas de los trabajadores sean compartidas como mecanismo para lograr objetivos y desarrollo del negocio.

Trabajar con profundidad en la eliminación de barreras interculturales, basado en el fortalecimiento de programas de educación en relaciones humanas, con un espacio colectivo para compartir la hora de desayuno, fomentar actividades culturales y recreacionales esto hará que las diferencias sociales, religiosas, creencias diversas, etc., no afecten a los vínculos de amistad que deben formarse para llegar a generar grupos de trabajo marcados por la competitividad.

Los jefes deberán considerar que el trabajo es una tarea de equipo, así permitir a sus subalternos la participación y el aporte de ideas que lleven a una mejor toma de decisiones.

Desarrollar eficiencia de las actividades laborales, basándose en la creación de un sistema de gestión comunicacional que permita a los subalternos disipar cualquier duda que se presente durante el desarrollo de tareas y funciones.

Establecer políticas institucionales fuertes y precisas enfocadas en el control y fomento de un liderazgo participativo y democrático.

## **BILIOGRAFÍA**

BENJAMIN, E. F. (2009). Organización de empresas. México: Mc GRAW-HILL.

CARRILLO, M. P. (2009). Comunicación Integral y Responsabilidad Social en las organizaciones. México: Pearson Educación.

CERVERA, Á. (2008). Comunicación Total . Madrid: ESIC.

CHIAVENATO, I. (2007). Administracion de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones (8va ed.). Rio de Janeiro: McGrawhill.

CHIAVENATO, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw- Hil.

DESSLER, G. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación.

DESSLER, G. V. (2010). Administración de recursos humanos Enfoque latinoamericano. México: Pearson Educación.

DUBRIN, A. (2008). Relaciones Humanas Comportamiento humano en el trabajo (9na ed.). México: Pearson Educación.

ECUADOR, A. C. (2008). Constitucion de la Republica del Ecuador. Montecristi: Asamblea Constituyente.

GRIFFIN, R. (2011). Administración (10a. ed.). México: Cengage Learning.

HELLRIEGEL, D. J. (2009). Administración un enfoque basado en competencias (11 a. ed.). México: Cengage Learning.

HELLRIEGEL, D. S. (2008). Comportamiento Organizacional (12ma ed.). México: Cengage Learning.

HERNANDEZ, J. G. (2011). Desarrollo Organizacional Enfoque Latinoamericano (1ra ed.). Mexico: Pearson Educación.

- MADRIGAL, B. (2009). Habilidades Directivas y su importancia en la dirección y liderazgo. México: MC GRAW HILL.
- MARISTANY, J. (2007). Administración de Recursos Humanos (2da. Edición ed.). México: Pearson Educación.
- MONDY, J. (2010). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación.
- MUCH, L. (2010). Administración Gestión Organizacional, Enfoques y proceso administrativo. México: Mexicana.
- PUGA, M. P. (2007). Hacia la Sociología. México: Pearson Educación.
- RABOUIN, R. (2007). El Sentido de Liderazgo. Buenos Aires: Pearson Educación.
- ROBBINS, S. D. (2008). Supervisión (5ta. ed.). México: Pearson educación.
- ROBBINS, S. J. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educacion.
- SENPLADES. (2012). Transformación de la Matriz Productiva. Quito: Ediecuatorial.
- SENPLADES. (2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. QUITO.
- WHETTEN, D. C. (2011). Desarrollo de Habilidades Directivas. México: Pearson Educación.

## LINKOGRAFÍA

BALLADARES, N. C. (2012). Reestructuración Organizacional de la Empresa Supermercado el Nuevo Favorito. Recuperado el 29 de Enero de 2014, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1563/1/PROYECTO%20REESTRUCTURACION%20CORREGIDO%20PARA%20PRESENTACION.pdf>

CHIANG, M. M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Obtenido de [http://books.google.com.ec/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=in+author:%22Antonio+N%C3%BA%C3%B1ez+Partido%22&hl=es&sa=X&ei=m4QjU8i8NvPp0QH03YCYBQ&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=in+author:%22Antonio+N%C3%BA%C3%B1ez+Partido%22&hl=es&sa=X&ei=m4QjU8i8NvPp0QH03YCYBQ&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false)

CODIGO, T. (26 de Septiembre de 2012). Procaduria General del Estado. Ecuador. Recuperado el Enero de 28 de 2014, de [https://www.google.com.ec/search?q=codigo+de+trabajo&oq=codigo+de+trabajo&aqs=chrome..69i57j0l5.2755j0j7&sourceid=chrome&espv=210&es\\_sm=93&ie=UTF-8](https://www.google.com.ec/search?q=codigo+de+trabajo&oq=codigo+de+trabajo&aqs=chrome..69i57j0l5.2755j0j7&sourceid=chrome&espv=210&es_sm=93&ie=UTF-8)

FLORES, Z. (2012). El clima organizacional y su incidencia en la productividad en la empresa jeans loren del canton pelileo. Recuperado el 16 de Enero de 2014, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2125/570%20ING.pdf?sequence=1>

GAIRIN, S. (2006). Contexto Interpersonal. Obtenido de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1011-22512006000200010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1011-22512006000200010&script=sci_arttext)

GAN, F. B. (2007). Manual de Recursos humanos. Recuperado el 07 de Febrero de 2014, de <http://books.google.com.ec/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA173&dq=CLIMA+ORGANIZACIONAL+Y+CULTURA+Forehand&hl=es&sa=X&ei=vYD1UriBAfPW0gGyt4CoCw&ved=0CCkQ6AEwAA#v=onepage&q=CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20CULTURA%20Forehand&f=false>

- JARAMILLO, V. T. (30 de Septiembre de 2013). Análisis del Clima organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Aerostar S.A. Recuperado el 6 de Febrero de 2014, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1654/1/ANALISIS%20final.pdf>
- JIMÉNEZ, S. (2012). Implementación de un programa de Mejoramiento del Clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Milagro. Recuperado el 30 de Enero de 2014, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/142/1/117%20TESIS%20%20CLIMA%20LABORAL%20%20MUNICIPIO.pdf>
- MALETTA, H. (2009). Recuperado el 15 de Febrero de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/29241009/45/Investigaciones-teoricas-y-empiricas>
- MARCANO, Y. (2010). El Clima Organizacional y el desempeño Laboral en la Circunscripción militar del Estado Bolivariano de Miranda. Recuperado el 10 de Enero de 2014, de <http://www.orestesenlared.com.ve/Postgrado/tesisyasmin.pdf>
- PERIÓDICO, H. (18 de Febrero de 2008). Las Relaciones humanas en las empresas. PERIÓDICO, Hoy. Obtenido de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/relaciones-humanas-en-la-empresa-289275.html>
- PRÓCEL, G. (10 de Septiembre de 2012). Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Recuperado el 12 de Enero de 2014, de <http://urci.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/09/Conferencia-lunes-10-SEP-12.pdf>
- RAMIREZ, M. (2011). El clima laboral mejora la productividad de las empresas comerciales. Recuperado el 25 de Enero de 2014, de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/29933/1/Maria%20Aurora%20Ramirez%20Duran.pdf>

- SANCHEZ, L. (2012). El impacto del clima organizacional en la efectividad de las empresas. Recuperado el 30 de Enero de 2014, de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/32225/1/sanchezhernandezleticia.pdf>
- SORIA, V. (2004). Relaciones humanas. Recuperado el 15 de Enero de 2014, de <http://books.google.com.ec/books?id=xl-mNgBMlfsC&pg=PA19&lpg=PA19&dq=El+conjunto+de+principios+que+gobiernan+las+relaciones+entre+los+individuos;+tambi%C3%A9n+se+les+llama+el+conjunto+de+reglas+de+oro+que+solucionar%C3%A1n+casi+todos+los+problemas+humanos>
- TAPIA, K. (2011). Optimización de los factores que influyen en el Clima Laboral de una empresa. Recuperado el 16 de Enero de 2014, de repositorio: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2911/1/T1035-MBA-Tapia-Optimizaci%C3%B3n.pdf>
- URÍA, D. (2011). El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de AndelasCía. Ltda. De la Ciudad de Ambato. Recuperado el 18 de Enero de 2014, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1376/296%20Ing.pdf?sequence=1>
- VERDUGO, V. L. (2013). La Estabilidad Laboral y su incidencia en el Clima Organizacional Del personal que pertenece a la empresa Promodinastia del Cantón Milagro. Recuperado el 02 de Febrero de 2014, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1839/1/PRELIMINARES%20Y%20TESIS%20COMPLETA%20MARGARITA%20VERDUGO%202013.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO 1 MATRIZ INTEGRADORA DE INVESTIGACIÓN

Problema (Formulación)	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Variable Dependiente	Ítems	Técnica	Indicadores
¿Cómo inciden las relaciones interpersonales del talento humano en el clima laboral de la empresa El Nuevo Favorito del cantón Milagro, período 2013?	Establecer la incidencia de las relaciones interpersonales del talento humano en el clima laboral de la empresa El Nuevo Favorito del cantón Milagro, período 2013; a través de una investigación que se dirija a quienes integran la institución, para contribuir con la formación de una cultura de trabajo cooperativo en pro del desarrollo competitivo del negocio.	Las relaciones interpersonales del talento humano afectan al clima laboral de la empresa El Favorito del cantón Milagro.	Relaciones Interpersonales	Clima Laboral	Usted considera al trabajo que realiza en la empresa El Nuevo Favorito del cantón Milagro como una actividad.	Encuesta	Cuestionario
					La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo puede calificarse como:	Encuesta	Cuestionario
					Las relaciones que se generan entre quienes integran el talento humano de El Nuevo Favorito, permite trabajar en un ambiente o clima laboral.	Encuesta	Cuestionario
					¿Cuenta con alguna modalidad para seleccionar el personal que trabaja a en esta empresa?	Entrevista	Guía de Preguntas
					¿Ud Cree que factible que se en determinadas empresas realicen eventos culturales para que los miembros de la misma puedan interactuar entre sí?	Entrevista	Guía de preguntas
					Los conflictos que puedan generarse por diferencias culturales(religión, afición al fútbol, creencias, costumbres, etc.) impide que se formen grupos de Amistad para compartir actividades Que no están relacionadas con El trabajo.	Encuesta	Cuestionario

**Elaborado por:** Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado



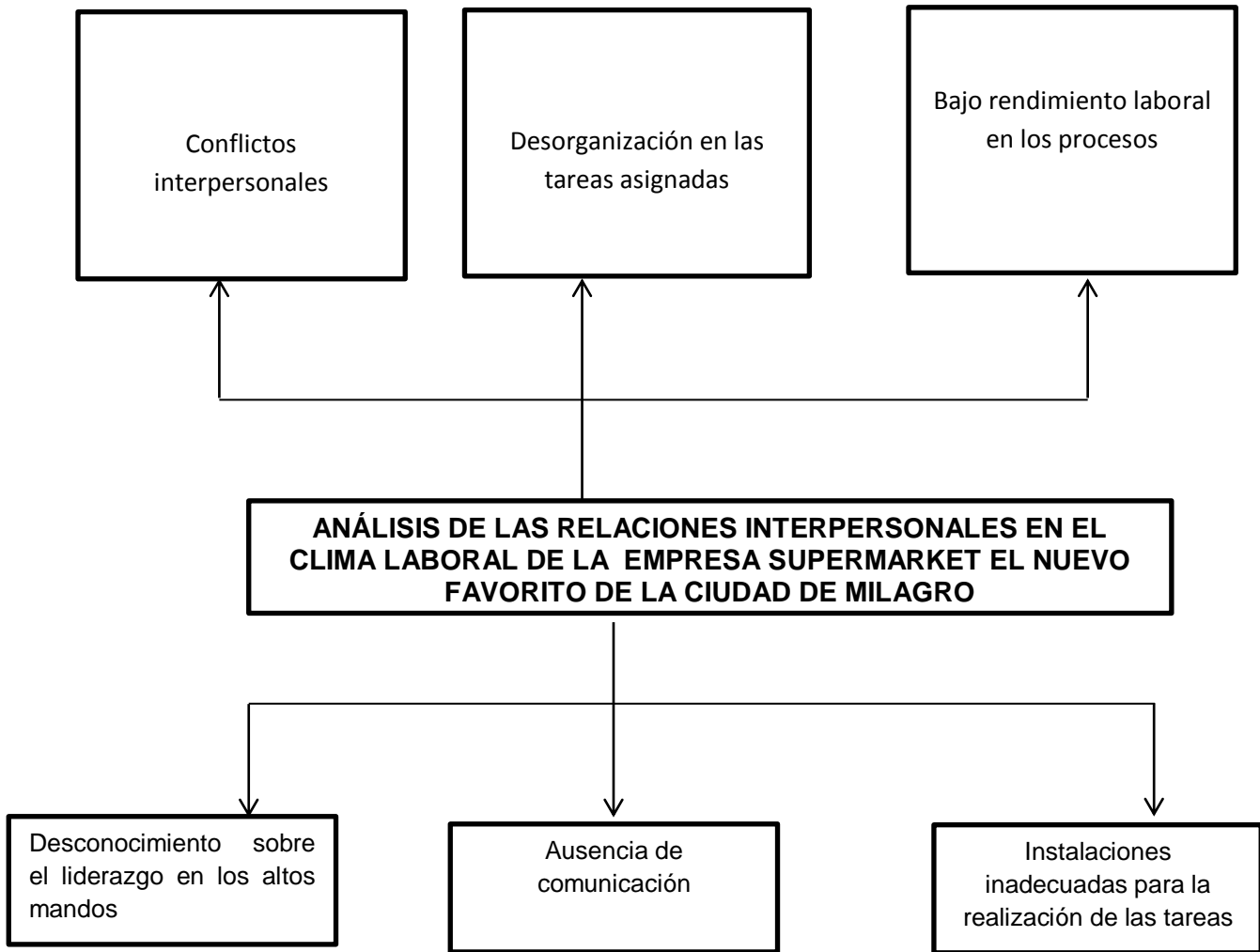
Subproblemas (Sistematización)	Objetivos Específicos	Hipótesis Particulares	Variable Independiente	Variable Dependiente	Ítems	Técnica	Indicadores
¿De qué forma las barreras culturales del talento humano están afectando a la formación de organizaciones informales El Nuevo Favorito del cantón Milagro.	Analizar las barreras Culturales del talento humano y su efecto en la formación de Organizaciones Informales en el Supermarket El Nuevo Favorito del Cantón Milagro.	Las barreras culturales del Talento humano generan un Efecto negativo en la Formación de organizaciones Informales en el Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro.	Barreras Culturales	Organizaciones Informales	Los intercambios de Opiniones, entre compañeros, Relacionadas con: religión, futbol, Costumbres, creencias, etc. se dan:	Encuesta	Cuestionario
					¿Las discrepancias o diferencias (fútbol, creencias, costumbres, etc.) han llevado a generar conflictos y disputas entre el talento humano?	Encuesta	Cuestionario
					De acuerdo a las condiciones Físicas de su área laboral Comprende a iluminación, ruido, Espacio, como considera su Aspecto de trabajo.	Encuesta	Cuestionario
	Determinar en qué nivel la personalidad del talento humano Influye en el trabajo Participativo en el Supermarket El Nuevo Favorito del Cantón Milagro.	La personalidad del talento Humano influye en el Trabajo participativo en el Supermarket El Nuevo Favorito del cantón Milagro.	Personalidad.	Trabajo Participativo	¿Cuándo se debe trabajar En equipo, se presentan Discrepancias por motivo De desacuerdos, originados Por incompatibilidad de Personalidad?	Encuesta	Cuestionario
					Se genera disposición del Personal o talento humano para Trabajar en equipo es decir, Participativamente.	Encuesta	Cuestionario
					Los jefes en la organización se Preocupan por mantener elevado Elevado el nivel de motivación del Personal.	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

Subproblemas (Sistematización)	Objetivos Específicos	Hipótesis Particulares	Variable Independiente	Variable Dependiente	Ítems	Técnica	Indicadores
	Examinar el sistema De comunicación que Se maneja en la Empresa y su Influencia en la Eficiencia laboral.	El sistema de comunicación Incide en la eficiencia Laboral del talento humano Del comisariato El Nuevo Favorito.	Sistema Comunicación.	Eficiencia	<p>¿Cuándo tiene una duda o requiere de asesoría y guía de sus superiores es fácil comunicarse con ellos para recibir una respuesta a su petición?</p> <p>¿Su eficiencia, en algunas ocasiones, ha dependido de Poder comunicarse con sus Superiores?</p> <p>¿Ud. Que opina en cuanto al capacitar al personal antes de que ingrese a la empresa?</p> <p>Para usted, cómo calificaría su Nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización.</p>	Encuesta  Encuesta  Entrevista  Encuesta	Cuestionario  Cuestionario  Guía de preguntas  Cuestionario
	Investigar el liderazgo de quienes ocupan jefaturas y la forma en que influye en el cumplimiento de las políticas institucionales del Supermarket El Nuevo favorito	El liderazgo de quienes Ocupan jefaturas afecta en el Cumplimiento de las Política institucionales del Supermarket El Nuevo Favorito	Liderazgo	Políticas Institucionales.	¿Para usted, su jefe es una figura importante y de gran aceptación; por ello, siente comprometido a efectuar un trabajo correcto y cumplir con las políticas institucionales?	Encuesta	Cuestionario
					<p>¿Usted está conforme con el desempeño de quienes conforman Empresa?</p> <p>La organización cuenta con planes y Acciones específicos destinados A mejorar su trabajo.</p> <p>16.- En la organización las funciones Están claramente Definidas.</p> <p>Últimamente le han otorgado capacitaciones para mejorar su desempeño laboral.</p>	Entrevista  Encuesta  Encuesta	Guía Preguntas  Cuestionario  Cuestionario

Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarad

## ANEXO 2





## **ANEXO 3**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES  
ENTREVISTA**

**Entrevistado:**

**Empresa:**

**Cargo:**

Aplicada al Directivo de la Empresa El Nuevo Favorito con el propósito de saber la opinión, los aspectos en relación con el desempeño de los colaboradores y posibles mejora para lograr concientizar las relaciones interpersonales en el clima laboral.

**Preguntas**

**1.- ¿Ud. Que opina en cuanto al capacitar al personal antes de que ingrese a la empresa?**

**2.- ¿Cuenta con alguna modalidad para seleccionar el personal que trabaja a en esta empresa?**

**3.- ¿Usted está conforme con el desempeño de quienes conforman en esta empresa?**

**4.- ¿Ud. Cree que factible que en determinadas empresas se realicen eventos culturales para que los miembros de la misma puedan interactuar entre sí?**



## ANEXO 4

### UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES ENCUESTA

Aplicada al personal que trabaja dentro de la Empresa El Nuevo Favorito en el cantón Milagro con el propósito principal de obtener información. Los resultados nos van ayudar a diseñar estrategias para fomentar las relaciones interpersonales entre el talento humano.

A continuación encontraras una serie de preguntas, las cuales agradeceremos que respondas de manera precisa y sincera marcando la alternativa que a usted le parezca.

**1.- Usted considera al trabajo que realiza en la empresa El Nuevo Favorito del cantón Milagro como una actividad:**

Muy agradable	
Agradable	
Indeciso	
Desagradable	
Muy desagradable	

**2.- La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo puede calificarse como:**

Muy armonioso	
Armonioso	
Indeciso	
Poco armoniosa	
Nada armoniosa	

**3.- Las relaciones que se generan entre quienes integran el talento humano de El Nuevo Favorito, permite trabajar en un ambiente o clima laboral.**

Muy agradable	
Agradable	
Indeciso	
Desagradable	
Muy desagradable	

**4.- Los intercambios de opiniones, entre compañeros, relacionadas con: religión, fútbol, costumbres, creencias, etc. Se dan:**

Siempre	
Algunas veces	
De vez en cuando	
Nunca	

**5.- ¿Las discrepancias o diferencias culturales (religión, afición al fútbol, creencias, costumbres, etc.) han llevado a generar conflictos y disputas entre el talento humano?**

Siempre	
Algunas veces	
De vez en cuando	
Nunca	

**6.- Los conflictos que puedan generarse por diferencias culturales (religión, afición al fútbol, creencias, costumbres, etc.) impide que se formen grupos de amistad para compartir actividades que no están relacionadas directamente con el trabajo.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**7.- ¿Cuándo se debe trabajar en equipo, se presentan discrepancias por motivo de desacuerdos, originados por incompatibilidad de personalidad?**

Siempre	
Algunas veces	
De vez en cuando	
Nunca	

**8.- Se genera disposición del personal o talento humano para trabajar en equipo; es decir, participativamente**

Siempre	
Algunas veces	
De vez en cuando	
Nunca	

**9.- ¿Cuándo tiene una duda o requiere de asesoría y guía de sus superiores, es fácil comunicarse con ellos para recibir una respuesta a su petición?**

Siempre	
Algunas veces	
De vez en cuando	
Nunca	

**10.- ¿Su eficiencia, en algunas ocasiones, ha dependido de poder comunicarse con sus superiores?**

Siempre	
Algunas veces	
De vez en cuando	
Nunca	

**11.- ¿Para usted, su jefe es una figura importante y de gran aceptación; por ello, se siente comprometido a efectuar un trabajo correcto y cumplir con las políticas institucionales?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**12.- La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo:**

Siempre	
Algunas veces	
De vez en cuando	
Nunca	

**13.- De acuerdo a las condiciones físicas de su área laboral comprende a iluminación, ruido, espacio, como considera su aspecto de trabajo:**

Muy agradable	
Agradable	
Indeciso	
Desagradable	
Muy desagradable	

**14.- Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal**

Siempre	
Algunas veces	
De vez en cuando	
Nunca	

**15.- Últimamente le han otorgado capacitaciones para mejorar su desempeño laboral:**

Siempre	
Algunas veces	
De vez en cuando	
Nunca	

**16.- En la organización las funciones están claramente definidas.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**17.- Para usted, cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización:**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

## ANEXO 5

Figura No. 28 Empresa El Nuevo Favorito



Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

Figura No. 29 Variedades de productos comestibles



Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado



## ANEXO 6

Figura No. 30 Encuesta realizada al personal de Supermarket El Nuevo Favorito



Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

Figura No. 31 Encuesta realizada al personal de Supermarket El Nuevo Favorito



Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

## ANEXO 7

Figura No. 32 Administrador de la Empresa



Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

Figura No. 33 Encuesta al personal Supermarket El Nuevo Favorito



Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

## ANEXO 8

**Figura No. 34 Personal de Percha de Supermarket El Nuevo Favorito**



Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

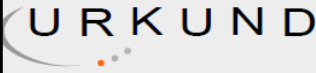
**Figura No. 35 Personal de Caja**



Elaborado por: Marjorie Bohórquez, Merida Alvarado

## ANEXO 9

Figura No. 36 Antiplagio



---

### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** ANÁLISIS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA EL NUEVO FAVORITO DE L CANTON MILAGRO EN EL 2013.docx (D10411367)

**Submitted:** 2014-03-30 03:32:00

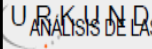
**Submitted By:** silpao-1990@hotmail.com

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

Figura No. 37 Antiplagio



ANÁLISIS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA EL NUEVO FAVORITO DE L CANTON MILAGRO EN EL 2013.docx (D10411367)

---

Hit and source - focused comparison, Side by Side:

Left side: As student entered the text in the submitted document.

Right side: As the text appears in the source.

---

## ANEXO 10

Figura No. 38 Antiplagio

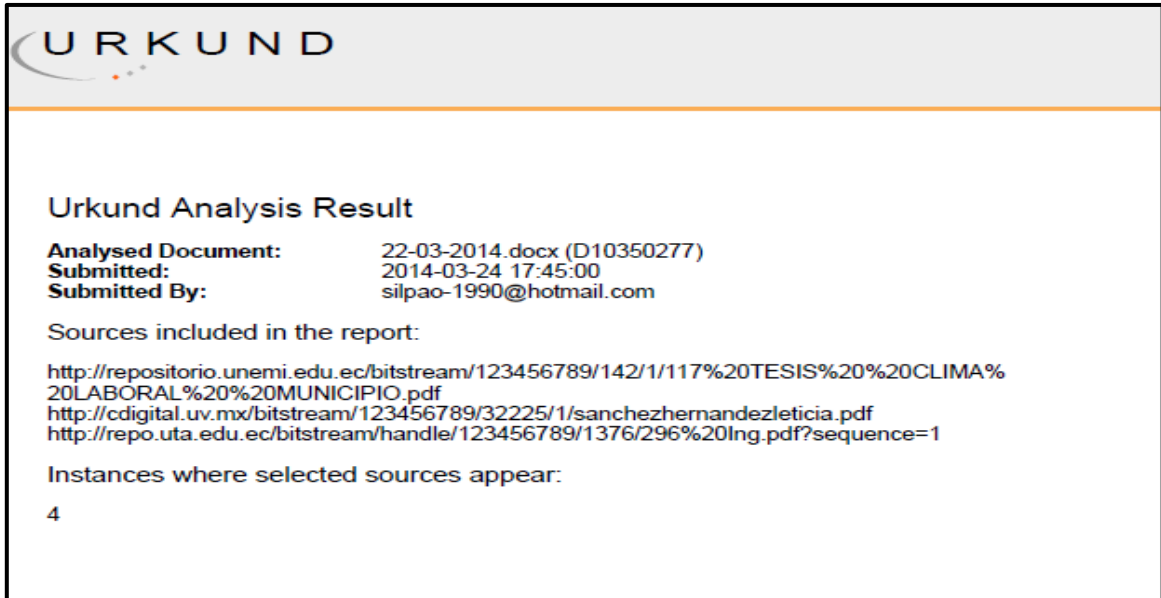
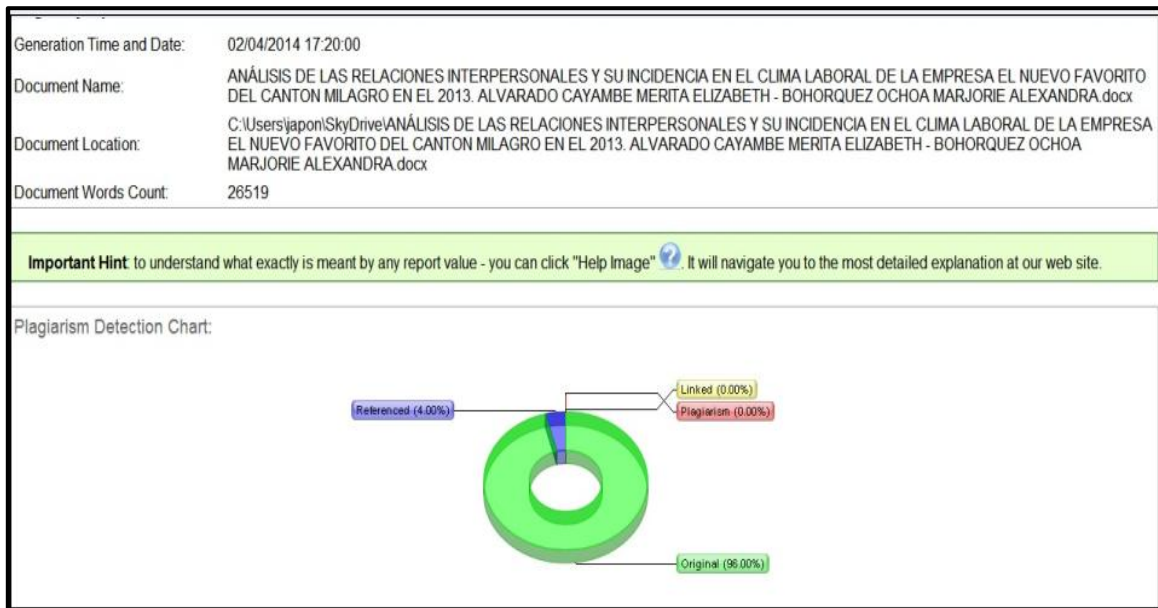


Figura No. 39 Antiplagio





## CERTIFICACIÓN:

A Petición de los interesados: MERIDA ELIZABETH ALVARADO CAYAMBE CON C.I. 092921299-1 y MARJORIE ALEXANDRA BOHÓRQUEZ OCHOA con C.I. 094012472-0, se puede ratificar que están realizando un trabajo de investigación en nuestra empresa Supermarket El Nuevo Favorito el cual es titulado "Análisis de las relaciones interpersonales y su incidencia en el clima laboral de la empresa Supermarket El Nuevo Favorito del Cantón Milagro", el mismo que inicio desde noviembre de 2013, brindándoles todo nuestro respaldo con la información necesaria que se requiera para llevar a cabo la realización de su proyecto.

Esto es todo lo que se puede certificar.

Atentamente,

  
Ing. Karin Barrera

C.I. 09271544682

JEFE DE RECURSOS HUMANOS.