



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE EDUCACIÓN  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN  
ASIGNATURAS SECRETARIALES**

**TEMA:  
LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN LA  
CONVIVENCIA LABORAL DE LA EMPRESA METAL MECÁNICA ESPÍN,  
AÑO 2015.**

**REALIZADO POR: ANDREA CAROLINA CHUYA PEÑAFIEL  
CINTIA DOLORES FRANCO ARTEAGA**

**TUTORA: Mgs. LORENA BODERO A.**

**GUAYAQUIL - ECUADOR  
PERIODO 2015 – 2016**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la carrera de Psicología Educativa.

### **CERTIFICO**

Yo, Lorena Boderó Arízaga, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA LABORAL DE LA EMPRESA METAL MECÁNICA ESPIN, AÑO 2015**. Ha sido elaborado por las Srtas. **Andrea Carolina Chuya Peñafiel y Cintia Dolores Franco Arteaga** bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador, que se designe al efecto.

TUTOR

---

Mgs. Lorena Boderó Arízaga

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, **Andrea Carolina Chuya Peñafiel**, con cédula de ciudadanía N° 0926382300 en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo de Proyecto de Investigación, **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA LABORAL DE LA EMPRESA METAL MECÀNICA ESPIN, AÑO 2015** título Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales.

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación he respetado las normas legales y reglamentarias pertinentes, previa la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

### **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

La autora garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.

---

Andrea Carolina Chuya Peñafiel

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, **Cintia Dolores Franco Arteaga**, con cédula de ciudadanía N° 0921454906 en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo de Proyecto de Investigación **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA LABORAL DE LA EMPRESA METAL MECÁNICA ESPIN, AÑO 2015**, título Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales.

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación he respetado las normas legales y reglamentarias pertinentes, previa la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

### **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

La autora garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.

---

Cintia Dolores Franco Arteaga

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios, ser tan maravilloso que me dio las fuerzas y fé necesaria para seguir a pesar de los obstáculos.

A mis padres, por su ayuda y apoyo incondicional.

A mi esposo, por haberme apoyado moral y económicamente para poder culminar mis estudios y por haber cuidado de nuestros hijos mientras estaba en la universidad.

A mis hijos Anthony, Andrea y Ariel; por ser ese pilar fundamental en mi vida, han sido mi inspiración a seguir luchando por mis metas.

A mi amiga, casi hermana, Cintia ya que juntas hemos logrado uno de nuestros objetivos.

A nuestra tutora Mgs. Lorena, por guiarnos en este proyecto con su vasta experiencia.

Andrea Chuya Peñafiel

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente le agradezco a JEHOVÁ DIOS por ser nuestro padre Celestial y darme la dicha de tener una maravillosa familia.

A mis padres por darme la vida.

A mi pilar fundamental mi queridísima hermana Dana, porque gracias al apoyo incondicional de ella pude culminar mi carrera.

A mi esposo Jhonny porque fue quien me dio el impulso de que estudie, y fue el quien estuvo al cuidado de mis hijas y era quien todas las noches iba a verme a la universidad.

A Kenia, Doménica, Milena y Katrina ya que ellas son las personas que me dan la fuerza de seguirme preparándome, porque ellas ven en mí un espejo a seguir, y poder demostrarle que nunca es tarde para estudiar.

A mi amiga Andrea por haber logrado nuestro gran objetivo con mucha perseverancia y demostrarme que su amistad es absoluta.

A la Mgs. Lorena Boderó, Tutora de nuestra tesis, por su valiosa guía y asesoramiento de la misma.

Cintia Franco Arteaga

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios, a mis padres, a mi esposo y a mis hijos.

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, por darme la vida, quererme mucho y porque a lo largo de mi vida me han apoyado depositando su entera confianza en mí.

A mi esposo, quién ha estado a mi lado y sin él esta etapa de mi vida no hubiera sido posible.

Y a mis hijos, por ser la fuente de motivación e inspiración y porque las lágrimas que hemos derramado por tener que separarnos para ir a la universidad no fue en vano.

Los amo con mi vida...

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a JEHOVÁ DIOS creador de todas las cosas, es el quien me ha dado la fuerza y fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

De igual manera a mi hermana Dana porque gracias al apoyo económico de ella, tengo la dicha hoy de poder concluir mis estudios.

A mi esposo Johnny por el impulso que me daba día a día durante toda mi carrera, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo, compañero y padre inseparable.

A mi hija mayor Kenia, ya que ella tomaba el rol de madre cuando yo estudiaba y cuidaba de sus hermanas.

A Doménica, Milena y Katrina que son la luz de mi vida, y las amo con todo mi corazón.



## ÍNDICE

<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>1</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR</b>	<b>2</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b> .....	<b>3</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR</b> .....	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>5</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>6</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>15</b>
<b>EL PROBLEMA A INVESTIGAR</b> .....	<b>15</b>
1.1 TEMA.....	15
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6 SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.7 OBJETIVO GENERAL.....	19
1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
1.9 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.10 IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLES.....	19
1.11 HIPÓTESIS GENERALES Y PARTICULARES.....	20
1.12 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	21
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>23</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>23</b>
2.1 ANTECEDENTES REFERENTES.....	23
2.2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	25
2.3 MARCO LEGAL .....	46
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	56
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>63</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>63</b>

3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	63
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	64
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	65
3.4 RECURSOS, FUENTES, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	66
3.5 TRATAMIENTO A LA INFORMACIÓN – PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS... 69	
3.6 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	79
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>81</b>
<b>LA PROPUESTA.....</b>	<b>81</b>
4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	81
4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA .....	81
4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA.....	81
4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA .....	82
4.5 LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA.....	82
4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	84
4.7 IMPACTO / PRODUCTO / BENEFICIO OBTENIDO.....	107
4.8 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA .....	108
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>111</b>
<b>RECOMENDACIONES:.....</b>	<b>112</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>113</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.....</b>	<b>21</b>
<b>Tabla 2.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 3.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 4.....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 5.....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 6.....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 7.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 8.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 9.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 10.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 11.....</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 12.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 13.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 14.....</b>	<b>78</b>

## INDICE DE GRÀFICOS

<b>Gráfico 1.....</b>	<b>70</b>
<b>Gráfico 2.....</b>	<b>71</b>
<b>Gráfico 3.....</b>	<b>72</b>
<b>Gráfico 4.....</b>	<b>73</b>
<b>Gráfico 5.....</b>	<b>74</b>
<b>Gráfico 6.....</b>	<b>75</b>
<b>Gráfico 7.....</b>	<b>76</b>
<b>Gráfico 8.....</b>	<b>77</b>
<b>Gráfico 9.....</b>	<b>78</b>
<b>Gráfico 10.....</b>	<b>79</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo principal de este proyecto de investigación es determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en la convivencia laboral de la Empresa Metal Mecánica Espín de la ciudad de Guayaquil.

En esta empresa se registró que no existe solidaridad ni compañerismo entre los trabajadores, el jefe los trata de una manera inadecuada y no considera las opiniones de sus empleados por lo cual se necesita fortalecer los conocimientos sobre relaciones interpersonales para el mejoramiento de su convivencia laboral y crecimiento de la empresa

**Palabras claves:** Relaciones interpersonales, convivencia laboral, comunicación organizacional.

## INTRODUCCIÓN

El hombre constituye el elemento esencial de una organización. Es el eje principal del desarrollo y del progreso de la misma, lo que implica que no puede ser visto como instrumento utilizado para alcanzar un fin, sino como un ser racional y complejo que está sujeto a continuos cambios y adaptaciones que el medio le exige.

La interacción del individuo en sociedad, es vista como la necesidad que tiene este de hacerse sentir y formar parte de un grupo, de establecer relaciones con los demás que le permitan satisfacer sus necesidades.

Del tipo de relaciones que el individuo establezca dependerá su desenvolvimiento ya sea a nivel personal o en la organización. Es por ello que las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en la productividad de una empresa; por lo tanto el hombre como ser social debe tratar de mejorar las relaciones con los demás para lograr una coordinación eficiente de los esfuerzos humanos, para así evitar situaciones conflictivas.

El presente investigación tiene como objetivo primordial diseñar lineamientos para mejorar las relaciones interpersonales en la empresa Metal Mecánica Espín.

Este proyecto consta de cuatro capítulos:

**En el capítulo I**, se desenvuelve el análisis del problema, con sus objetivos, delimitación y justificación, con la finalidad de explicar el problema encontrado dentro de la zona de estudio.

**En el capítulo II**, se desarrolla el marco teórico con la ilustración de temas fundamentales que contemplan el desarrollo del presente proyecto y de lo cual lleva a la comprensión del lector.

**El capítulo III**, se define la metodología de la investigación, con sus características del conocimiento de la población y la muestra del grupo objetivo a la cual se liga el trabajo.

Se especifican los resultados encontrados en la investigación de campo, donde se determinarán las necesidades de los sectores específicos para plantear la propuesta de forma correcta.

**En el capítulo IV**, la propuesta que detalla, la realización de un manual para mejorar la convivencia laboral mediante las relaciones interpersonales.

Dentro de este trabajo, también se encuentran las conclusiones y las recomendaciones, necesarias para la finalización del mismo, así como la exposición de la bibliografía y los anexos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA A INVESTIGAR

### 1.1 TEMA

Las relaciones interpersonales y su incidencia en la convivencia laboral de la empresa Metal Mecánica Espín, año 2015.

### 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa, los problemas de comunicación junto con los de planificación, son los que plantean más obstáculos para alcanzar la excelencia organizativa. La comunicación tiene mayor relevancia en el nivel de los directivos y de los mandos intermedios, ya que invierten mucho más tiempo y esfuerzo en comunicar.

De hecho, en el seno de una empresa, las comunicaciones fluyen de una a otra persona, tanto entre una pareja como en un grupo. Estos flujos, denominados comunicaciones interpersonales, van desde las órdenes directas hasta cualquier frase.

Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación, por lo que toda empresa debe priorizar, dentro de su estructura organizacional, un sistema de comunicaciones que dinamice los procesos que reaniman la entidad.

En la empresa Metal Mecánica Espín se ha podido observar lo siguiente:

- ✓ El gerente de la empresa no se comunica correctamente con los trabajadores.
  
- ✓ Falta de compañerismo entre los empleados de la empresa.



- ✓ No manejan la información correctamente, ya que ésta llega distorsionada.
- ✓ Falta de coordinación al realizar un trabajo.
- ✓ Difundir información sin consultar a los demás.
- ✓ Irrespetarse mutuamente.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo inciden las relaciones interpersonales en la convivencia laboral de la empresa Metal Mecánica Espín en el año 2015?

### **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**Campo:** Educativa

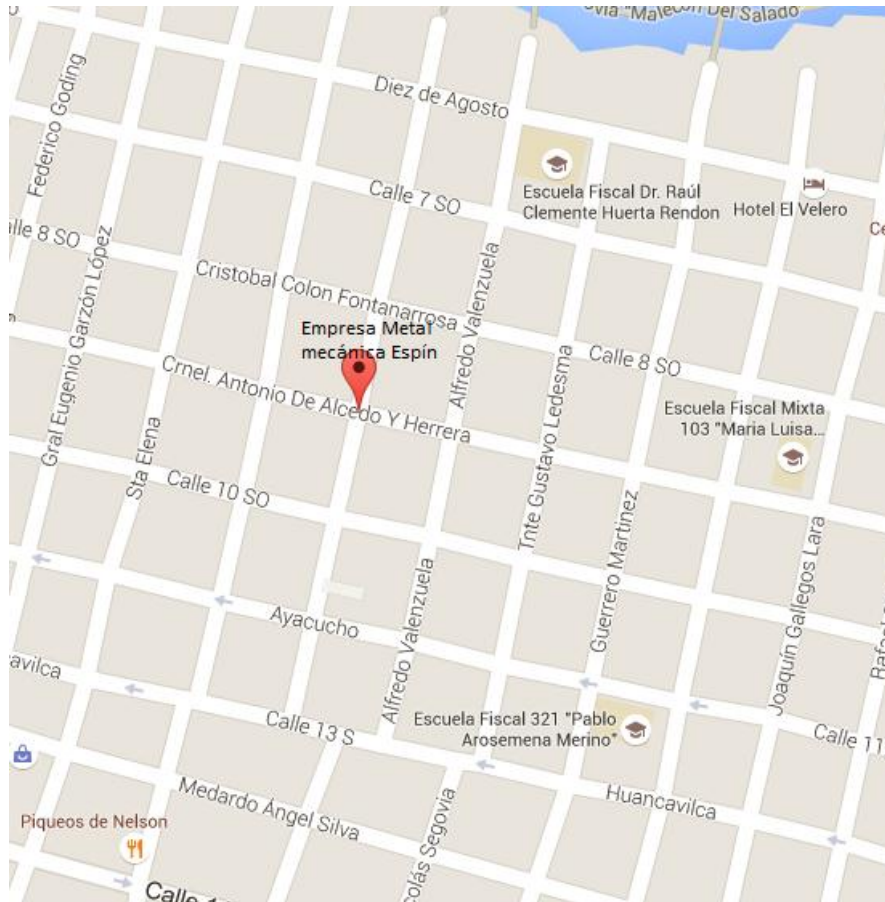
**Área:** Administración Secretarial

**Tema:** “Las relaciones interpersonales y su incidencia en la convivencia laboral de la Empresa Metal Mecánica Espín en el año 2015”

**Población:** Empleados de la empresa

**Tiempo:** 1 año (2015)

**Lugar:** Empresa Metal Mecánica Espín, de la ciudad de Guayaquil.



## 1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de esta investigación es dar a conocer como inciden las relaciones interpersonales en la empresa Metal Mecánica Espín.

Las relaciones interpersonales juegan un papel indispensable en el desarrollo de la persona ya que a través de ellas, el individuo obtiene significativos cambios del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo.

Por otra parte la falta de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, por ende, una limitada calidad de vida.

En esta compañía, surge la idea de hacer un estudio profundo de la problemática mencionada que permita proponer una solución viable a esta falencia grave que al final afecta directamente a la empresa.

Por esto, conociendo la factibilidad de realizar este trabajo debido a que existen los recursos necesarios desde el punto de vista intelectual, material y económico se pretende dejar un legado que permita ver un cambio a mediano plazo en la empresa.

Cambio que será de trascendencia por la importancia que tiene el tema para mejorar el perfil de los trabajadores, así como, la imagen de la compañía.

Con la propuesta que es el diseño de un manual de relaciones interpersonales para mejorar la convivencia laboral.

De esta forma se espera contribuir a la empresa con una propuesta de solución a un problema latente de muchas compañías, permitiendo a los trabajadores mejorar su convivencia laboral, siendo los beneficiarios los directivos y trabajadores.

## **1.6 SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**Unidad responsable:** Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

**Personas responsables:** Andrea Carolina Chuya Peñafiel  
Cintia Dolores Franco Arteaga

**Período de ejecución:** 2015

**Título:** Las relaciones interpersonales y su incidencia en la convivencia laboral de la Empresa Metal Mecánica Espín en el año 2015.

**Propuesta:** Diseño de un manual de relaciones interpersonales para mejorar la convivencia laboral

### **1.7 OBJETIVO GENERAL**

Analizar las relaciones interpersonales y su incidencia en la convivencia laboral de los trabajadores de la empresa Metal Mecánica Espín.

### **1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Identificar el nivel de relaciones interpersonales, mediante una encuesta a los trabajadores.
- ✓ Determinar los factores que influyen en la convivencia laboral de los trabajadores, mediante una entrevista a los jefes.
- ✓ Establecer normas de convivencia laboral para el diseño de un manual dirigido a los trabajadores de los trabajadores de la empresa Metal Mecánica Espín.

### **1.9 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación tiene sus límites basados en las relaciones interpersonales, logrando mejorar la convivencia laboral de los trabajadores de la Empresa Metal Mecánica Espín de la ciudad de Guayaquil.

### **1.10. IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLES**

**Variable independiente:**

- ✓ Relaciones interpersonales

### **Variable dependiente**

- ✓ Convivencia laboral

### **1.11. HIPÓTESIS GENERALES Y PARTICULARES**

Si existen buenas relaciones interpersonales en los trabajadores existirá una excelente convivencia laboral.

Si aplicamos adecuadamente el manual de convivencia se logrará un armonioso ambiente de trabajo en la Empresa Metal Mecánica Espín.

## 1.12. Operacionalización de variables

Tabla N. 1

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Independiente	De cada variable	De cada variable	De cada dimensión
RELACIONES INTERPERSONALES	Las relaciones interpersonales son consideradas completamente naturales para el ser humano ya que el mismo es un ser gregario, lo cual quiere decir que vive en sociedades. Este tipo de relaciones son siempre necesarias para el desarrollo pleno de la persona y es por esto que aquellas personas que tienen problemas o dificultades sociales para relacionarse con otros suelen sufrir o terminar aislándose del mundo que los rodea.	Formativa	<p>Conocimiento de: Las relaciones Interpersonales.</p> <p>Actitudes positivas y comportamiento correcto.</p>
		Social	Desarrollo en la sociedad

Dependiente	De cada variable	De cada variable	De cada dimensión
<p style="text-align: center;">CONVIVENCIA LABORAL</p>	<p>En el entorno laboral todos necesitamos de todos para el logro de excelentes resultados y la prestación de un servicio de calidad que repercute en la satisfacción del cliente, en el bienestar de la empresa y de cada uno de sus empleados..</p>	<p style="text-align: center;">Formativa</p>	<p>Los trabajadores demuestran ser capaces de poder coexistir en concordia y paz social.</p>
		<p style="text-align: center;">Social</p>	<p>Los trabajadores con actitudes positivas y buenas relaciones humanas en el entorno social, dentro y fuera de la empresa.</p>

**Fuente:** Empresa Metal Mecánica Espín

**Elaborado por:** Andrea Chuya y Cintia Franco

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1 ANTECEDENTES REFERENTES

Según lo manifestado por Montes (2011), en su investigación llamada “Las relaciones interpersonales en la administración laboral agrícola”, se pudo determinar mediante encuestas a los empleados y su capataz que las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un papel crítico en una empresa agrícola. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella.

Se plantea que la influencia es directa, a mayor tranquilidad, mejor es el desempeño laboral.

De acuerdo a lo expuesto por Lapeña (2012), en su trabajo de investigación que lleva por título “Estudio fenomenológico de las relaciones Interpersonales laborales: La mirada del personal de enfermería de las Diferentes unidades del Hospital General Santa Bárbara de Soria”, se aplicaron encuestas al personal de enfermería y además entrevistas a los médicos, se correlacionaron datos, por lo que se argumenta que se confunde el concepto de empatía.

Con esto se propone que unas relaciones de afinidad o positivas propician un buen ambiente relacional donde se fomenta el trabajo en equipo y la comunicación entre sus miembros.

En su investigación Agelvis (2013), sobre “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes” mediante el método de investigación: observación directa se pudo evidenciar que la institución denota ciertas barreras comunicacionales por parte de los



docentes hacia sus estudiantes de modo que las relaciones interpersonales y el desarrollo del alumno se ven afectados.

Se constató que tanto los docentes como los alumnos están en la mejor disposición para entablar mejores relaciones interpersonales, las cuales serían orientadas por el docente.

Ortega (2013), en su proyecto denominado “Importancia e Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Docente”, se ordenaron datos a través de entrevistas al personal docente, estudiantes además de padres de familia y se concluyó en que el tema de la satisfacción laboral tiene un realce impresionante, ya que es de gran importancia conocer cuáles son las necesidades del individuo para que se sienta satisfecho en su trabajo y como resultado lo lleve a un mejor desempeño de su actividad profesional docente.

## **2.2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

### **RELACIONES INTERPERSONALES**

Las relaciones interpersonales son aquellas que se refieren al trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes contextos, es decir, son las relaciones que se establecen a menudo con nuestros: compañeros de trabajo, estudio, oficina, jefe, esposa, hijos, etc.

Las relaciones interpersonales son necesarias para lograr los objetivos laborales, pues mediante los contactos que se formen entre si las personas procurarán el bienestar de las necesidades del contacto social, y solo éstas carencias satisfechas podrán colaborar activamente con las metas planeadas.

Existen algunas definiciones sobre relaciones interpersonales, así lo manifiestan algunos autores:

Según lo manifestado por Bisquerra (2003), compara a las relaciones interpersonales como una interacción equitativa entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran conocidas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Lo expresado por Fernández (2003), es que para los empleados es necesario trabajar en un buen ambiente laboral, ya que un entorno saludable incurre directamente en el desempeño que éstos tengan y su bienestar emocional. Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Existen ocasiones en que el ambiente laboral se hace insoportable para los trabajadores, pero hay otras en que las situaciones cambian e incluso se llegan a establecer lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

De este modo Soria (1989), define a las relaciones interpersonales como: “Las relaciones interpersonales crean un cuerpo persistente de conocimientos, cada vez más pesado y cuyo objetivo es la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial existente, su finalidad es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, beneficiosa y satisfecha”.

Podemos observar en esta definición que las buenas relaciones entre las personas necesitan de honestidad en el trabajo, que facilite la igualdad económica y un clima de libertad para que progresen las relaciones interpersonales, el desarrollo humano y la productividad de la empresa.

El comportamiento individual tiene poca importancia desde el punto de vista de los intereses del individuo como tal, pero tiene un gran resultado cuando se toma en cuenta los intereses del grupo y los objetivos de la organización. Cada individuo tiene un conjunto de comportamiento que representa su forma de actuar y de ver las cosas, y ese conjunto de forma de comportamiento se derivan tanto del medio como de los factores hereditarios y de la percepción que la persona posee, o que pueda haber adquirido durante su desarrollo en el proceso de socialización.

Albert (1.999), define las relaciones interpersonales como:

“Las relaciones interpersonales son un elemento irreducible de la realidad. Los sentimientos interpersonales, las transacciones emocionales o afectivas, son los datos esenciales de una relación.

El amor es tan real como el odio o la soledad..., los sentimientos interpersonales están vinculados a la experiencia íntima de los individuos, a sus reacciones viscerales, sus dolores, preocupaciones y placeres, su alegría y sus disgustos, su amor, su miedo, su aburrimiento, etc. Todos estos sentimientos son básicamente privados y personales, difíciles de comunicar”.

Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. (Rodríguez, 2001).

Es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y al grupo al cual pertenece. (Ehlermann, 1998).

Es la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean. (Cifuentes, 2002)

Es la capacidad que tenemos para comunicarnos entre sí con una o más personas, con respeto y estableciendo lazos de comunicación efectivos. (Robles, 2004)

De todo lo expuesto anteriormente podemos afirmar que los sentimientos influyen de manera determinante en las relaciones interpersonales, y estas vinculadas a las experiencias íntimas de los individuos de manera que el organismo es el receptor de todas las emociones.

## **IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo.

La carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos. Esto último no resulta tan complicado, si tomamos en cuenta que la mayor parte de las personas compartimos algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, decimos que las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.

En ocasiones, nuestras diferentes formas de pensar y actuar nos pueden llevar a relacionarnos con desconfianza o a vivir conflictos, pero valorar a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprendernos, puede ayudarnos a superar estos obstáculos. Cuando nos relacionamos con los demás, esperamos reciprocidad, esto quiere decir que deseamos dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos.

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor.

La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos. Antes de que nacióramos, ya nos comunicábamos con nuestros padres al escuchar sus voces, sus movimientos y responder a ellos con movimientos dentro del vientre de nuestra madre y una vez que nacimos, nos comunicamos con nuestros balbuceos y primeras palabras, con nuestro llanto o con nuestras sonrisas.

La comunicación nos sirve para expresar lo que sentimos, lo que necesitamos y lo que pensamos de los demás, para entender el mundo que nos rodea y para ser escuchados; también, para conocer a las personas con las que nos relacionamos diariamente. A pesar del papel tan importante que tiene la comunicación en nuestra vida, no siempre se da de manera fácil.

Por ejemplo, a veces al comunicarnos con personas con las que tenemos diferencias de edad, de sexo, de escolaridad, podemos pensar que no nos entienden, que no hablamos el mismo idioma; eso nos puede desanimar y hacer sentir incomprendidos, pareciera que hubiera una barrera para relacionarnos. Estas diferencias, aparentemente nos separan profundamente, pero si lo pensamos bien y le sacamos provecho a lo que podemos aprender de los demás, lograremos transformar en beneficios esas limitaciones.

Las relaciones interpersonales, dentro de la empresa Metal Mecánica Espín y en toda la empresa, son de vital importancia.

Muchas veces, el hecho de mantener nuestro puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que nos permitan desenvolvernos con eficacia en el ámbito laboral. Un tema que difícilmente se agota, es el relacionado con el rol de las relaciones interpersonales, y su calidad, en nuestro equilibrio personal y salud mental.

El tipo de convivencia que mantenemos con los demás, puede tener un resultado favorable o por el contrario puede constituirse en una situación conflictiva; desenlace que se decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de nuestras competencias comunicativas.

## **TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES**

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos.

Los tipos de relaciones interpersonales que mencionamos a continuación son los mencionados por (Kimmel ,1997):

- ✓ Relaciones interpersonales con los padres
- ✓ Relaciones interpersonales de pareja
- ✓ Relaciones interpersonales de familia
- ✓ Relaciones interpersonales con los hijos
- ✓ Relaciones interpersonales de amistad

## **RELACIONES INTERPERSONALES CON LOS PADRES**

Un componente decisivo en esta etapa es la sobreprotección de los padres, la cual provoca la irresponsabilidad de los jóvenes.

Los adultos que no han logrado una completa identidad permanecerán dependientes de sus padres, ya sea de forma cubierta, que se manifiesta con rebeldía que se quiere presentar como muestra de independencia; ya sea en forma descubierta, aceptando todas las orientaciones de los padres. Allport (1964), considera que después de los veintitrés años la mayor parte de los individuos pueden entenderse con sus progenitores en forma madura.

Los adultos que no han logrado desarrollar su sentido de identidad, es muy probable que tampoco puedan conseguir y cuidar un trabajo, y por tanto también se les dificultará la decisión respecto a su matrimonio.

## RELACIONES INTERPERSONALES DE PAREJA

Las personas deben reconocer que su compañero tiene diferentes carencias y expectativas.

Es importante comprender que las diferencias entre hombres y mujeres no solamente son físicas, es necesario conocer cómo se han ido formando sus roles con respecto a su sexo y el de su pareja, y su nivel emocional.

Cada ser humano tiene que aprender a aceptar con creatividad el papel de su propio sexo en relación con sus experiencias pasadas, su situación presente y sus metas futuras.

De la misma manera que los hombres, las mujeres trabajan para obtener reconocimiento y para satisfacer necesidades de realización personal.

Muchas de las universitarias que terminan una carrera, no ejercen. Las razones pueden ser múltiples: machismo en su pareja, dedicar su tiempo al hogar y educación de los hijos, etc. Sin embargo las que si practican su profesión suelen ser personas muy capaces en su área.

Las mujeres casadas tienen mayor probabilidad de elegir carreras tradicionalmente femeninas que las mujeres solteras, ya que suelen tener el apoyo de su esposo.

Para poder comunicarse, los humanos usamos todas nuestras facultades: lenguaje, cuerpo, vista, oído, olfato, escritura, el medio ambiente, etc. Se puede decir que la comunicación es la expresión del pensamiento y de las emociones a través de la palabra o de la acción de un ser humano a otro.

Para la comunicación eficaz son sumamente esenciales no solo el conocimiento y la comprensión, sino también la simpatía y la sensibilidad; aquí entran los obstáculos de la comunicación que pueden ser defecto del transmisor; en otras el receptor o en ocasiones del abstracto (el mensaje o idea que se comunica), por lo tanto es importante que sea claro y entendible.



Es importante revisar los problemas que son reportados como más frecuentes en las pareja, Buscaglia (1998) comenta acerca de un experimento que hicieron sus alumnos, donde se les dejó la tarea de comunicarles a todas las personas a quienes valoraban y apreciaban, este sentimiento de amor y descubrieron que lo que parecía a simple vista fácil y sencillo, en el fondo era más duro y complicado. La mayoría de los alumnos se encontró ante la enorme dificultad que significa expresar este sentimiento. Se sentían incómodos, torpes y avergonzados al tratar de hacerlo. En especial le cuesta más trabajo al hombre que a la mujer expresar su afectividad.

El hombre siempre ha encontrado dificultad para comunicarse con el prójimo. Estos obstáculos aparecen en la misma naturaleza humana. Los principales factores son la sensibilidad, la timidez, el miedo, la repugnancia a admitir la crítica, el sentimiento de culpa por haber obrado mal, etc. Aprender de las diferencias sexuales no termina en la infancia, sino que es un proceso de toda la vida.

Las relaciones conyugales son el tipo de relación más importante porque de ella dependerán las demás relaciones. En el seno del matrimonio nacen y se crían los hijos y de la educación que reciben depende su futuro. Esto abarca su personalidad y su carrera o profesión, su forma de pensar y actuar frente al trabajo, frente a las personas, frente a la religión y frente a la vida en general.

En toda relación de pareja existe el aspecto de la crisis conyugal. El ideograma chino que simboliza la crisis encierra dos acepciones: peligro y cambio. Se puede decir que en una época de crisis las cosas están desequilibradas.

La pareja se encuentra en crisis en alguna etapa de su relación, es probable que tenga dificultades relacionadas: con el manejo de la intimidad o cercanía afectiva, con las relaciones sexuales, con los problemas derivados de sus diferencias de opinión y su deseo de tener o no tener hijos, con problemas de negociación de sus diferencias, con problemas que provienen de patrones que trae la pareja de su familia de origen.

## **RELACIONES INTERPERSONALES DE FAMILIA**

La interconexión de los miembros que conforman una familia es la base de los conocimientos, valores, actitudes y sentimientos que se proyectarán en un futuro hacia la sociedad de la que forma parte el individuo.

La familia es la primera sociedad humana en la que sus miembros están unidos por lazos consanguíneos, que viven bajo un mismo techo, cumpliendo las funciones de protección y atención a los hijos. A lo largo del proceso de crianza y educación se forman relaciones interpersonales basadas en un compromiso y una implicación emocional entre padres e hijos que van creando y dando forma al clima afectivo y emocional de la familia. Junto a ellas, existen otras relaciones que se ven moduladas por la misión educativa de los padres de socializar a los hijos en las normas y valores del entorno cultural próximo.

Las relaciones interpersonales y el flujo permanente de afectos y emociones ligadas a las otras personas con las que el individuo vive, le proporcionan la tonalidad afectiva y la impronta moral que en el fragor del devenir de la vida cotidiana, se convierte en parte de su propia personalidad.

El ser humano tiene necesidades sociales, afectivas y sexuales que son propias de la especie. En la infancia y la adolescencia estas necesidades se ponen de manifiesto de forma especialmente evidente.

A partir de nuestras vivencias en el seno familiar, estaremos en la posibilidad de adquirir las herramientas, actitudes, valores y patrones de comunicación para desenvolvemos en el mundo exterior.

Si la experiencia familiar fue frustrante, agresiva, dolorosa o fría, es muy posible que ese sea el patrón a seguir a lo largo de la vida, ya que la persona no conoció otra cosa en los años en que se formó su carácter, autoestima y personalidad.

### **RELACIONES INTERPERSONALES CON LOS HIJOS**

Los hijos en proceso de crecimiento hacen demandas continuas a sus padres. La conquista de la adolescencia es un gran conflicto, ya que la adolescencia para mucha gente no es solo una fase del ciclo vital sino una verdadera enfermedad.

La comida, el dinero, el sexo, los amigos, la escuela, Dios, casi todo puede llegar a ser problemático. Los adolescentes sufren muchas crisis de identidad, abiertas y secretas, arrastrando a sus familias a periodos de estrés prolongados.

### **RELACIONES INTERPERSONALES DE AMISTAD**

Por amistad, como forma típica de la relación interpersonal, según la experiencia nos ha dicho que las relaciones entre personas puede adoptar formas conflictivas: el odio, la envidia, el resentimiento, la rivalidad, etc. Sin embargo también puede seguir caminos positivos en los que predomina el amor en sus diferentes matices: la amistad constituye el núcleo verdaderamente interpersonal de cualquier relación positiva.

## **CLAVES PARA CONSEGUIR BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Existen ciertas pautas al momento conseguir unas buenas relaciones interpersonales y son las siguientes:

### **Mostrar un interés genuino**

La buena comunicación es una vía de doble sentido, es decir, debemos hablar pero también escuchar a los demás y así poder crear amistades y personas de influencia. Si escuchamos más nos daremos cuenta que a las personas les gusta mucho hablar de sí mismos o sobre un tema que a ellos les apasiona.

Las personas con buenas habilidades de comunicación en las relaciones interpersonales muestran un interés genuino en los temas que gustan a los demás, haciéndoles preguntas. Las muestras de interés pueden ser verbales o no verbales que también forman parte del grupo de habilidades de la buena comunicación interpersonal: como por ejemplo mantener el contacto visual con la persona que hablamos, sonreír y asentir con la cabeza. Todas estas señales sutiles del lenguaje corporal van a transmitir un significado inconsciente de nuestra atención e interés hacia la persona que nos está hablando

### **Ser positivo**

Si nos convertimos en personas que estamos pendientes de las cosas positivas de nuestro alrededor o interlocutor y lo elogiamos genuinamente, hará que seamos percibidos como unas personas atrayentes. Todas las personas y todas las circunstancias tienen su lado positivo, es cuestión de verlas y exponerlas de forma natural.

## **Ser una persona amistosa**

En algunos momentos para conseguir transmitir que somos personas amistosas no hace falta hacer casi nada, simplemente con una mirada amistosa y una sonrisa se puede conseguir esa impresión. Podemos encontrar a alguien increíblemente interesante, amable y carismático, pero si no sabemos comunicarle todo lo que sentimos, no vamos a construir amistades beneficiosas y de influencia.

Si somos capaces de hablar con las personas de una manera amistosa y podemos averiguar el tema que les gusta, invitarles a que hablen más sobre ellos y además si nuestro lenguaje corporal transmite interés y la curiosidad apropiada, es muy probable que ellos hagan lo mismo con nosotros. A esto se le llama la ley de la reciprocidad.

## **Recordar los detalles**

Cuando hablemos con alguien siempre podremos observar pequeños detalles de sus conductas, sus vidas, sus gustos y sobre aquello que les desagrada. Un aspecto crítico en las habilidades de comunicación interpersonal es recordar estos detalles y luego utilizarlos en nuestro favor. Si nos volvemos a comunicar con alguien y preguntamos por su esposa o por su familia, esto va a hacer, que esa persona se sienta bien al mencionar algo que le es importante.

Este detalle que tengamos con esa persona no se le va a olvidar y por lo tanto seremos también recordados.

## **Animar a los demás**

Una habilidad de comunicación importante es animar a los demás a que alcancen lo que quieren lograr, fundamentados en la información que conozcamos de ellos como resultado de la interrelación personal. Es importante alentarles con palabras de ánimo o darles la orientación que en determinado momento pudieran requerir o para que se den cuenta donde puede llegar con sus propios talentos.

## **Cuando estemos en desacuerdo no seamos desagradables**

Las personas no van a estar de acuerdo todo el tiempo con nosotros, por lo que no debemos alterarnos si hay algún desacuerdo, y transmitirles también esta misma actitud para que observen el mismo proceder, a fin de evitar ser desagradables y que podamos herirnos mutuamente. Lo recomendable es explicar que entendemos su punto de vista, que lo respetamos, pero que no estamos de acuerdo y a continuación exponer nuestras razones.

## **Cuando corriamos a alguien observemos una forma correcta de hacerlo**

Hay momentos en los que tendremos que corregir a alguien, pero para hacerlo no debemos recurrir al grito ni a la humillación y peor aún delante de otras personas. Por el contrario debemos mencionar sus aspectos positivos y los que se están haciendo bien.

Cuando procedamos de esta manera vamos a conseguir aprecio y aceptación, generando una reacción positiva y beneficiosa para las relaciones interpersonales ante las demás personas, sean éstos familiares, compañeros de estudio o trabajo, etc.

## **FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Los factores que intervienen en las relaciones interpersonales éstos nos ayudarán a tener una buena actitud frente a las personas en cualquier situación, y son los siguientes:

### **Comunicación:**

Es la manera como transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción en nuestra relaciones.

### **Cooperación:**

Es la llave de tu bienestar general. Trabajando o actuando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados posibles y grandes beneficios.

### **Comprensión:**

Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades.

La comprensión y la buena voluntad son el corazón de las relaciones humanas.

### **Respeto:**

Aun cuando no se comparta un punto de vista, es conveniente que consideres las creencias y los sentimientos de los demás. Para conseguir lo

que quieres siempre vas a depender de los demás, asúmelo, por lo que es importante respetar al otro y también hacerse respetar.

### **Cortesía:**

Podría definirse como un trato cordial y amable. Facilitar el entendimiento con los demás te permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. En realidad la cortesía es algo que cuesta muy poco y tiene un gran valor en las relaciones humanas.

## **LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

La comunicación es el proceso mediante el cual nos relacionamos para intercambiar ideas, expresar nuestros sentimientos y creencias acerca de personas o cosas. Implica una interrelación de sentimientos, conocimientos y de convivencias entre los seres humanos.

La comunicación es un proceso social de mucha importancia para el funcionamiento de cualquier grupo, organización o sociedad. Muchos de los problemas tanto individuales, sociales y laborales, provienen de una comunicación inadecuada y defectuosa.

La comunicación es un elemento fundamental para el desenvolvimiento del ser humano en su proceso de socialización.

La transmisión de información requiere de una excelente comunicación, donde las partes involucradas estén satisfechas de lo que está transmitiendo, y donde ocurra la fluidez de la retroalimentación.



Es importante reconocer la naturaleza de las conductas y sus correspondientes estilos y la aplicación que dan lugar. No obstante toda persona debe aprender a comunicarse, ya que este es el fundamento, el eslabón clave que mantiene unido a todo lo que una persona dice y hace. Cada orden, cada discusión, cada reunión pone a prueba nuestras capacidades de comunicación.

La comunicación como proceso básico es el crecimiento y desarrollo de un grupo, puede ser: verbal y no verbal. La comunicación verbal-oral incluye la emisión de sonidos articulados de la voz.

Se utiliza el lenguaje hablado.

La comunicación no verbal, incluye la utilización de movimientos corporales, muecas, pantomimas, formas de hablar, etc.

Según Brito (1991) existen cuatro tipos o formas de comunicación:

### **Comunicación Interpersonal:**

Es la comunicación que se da cuando intercambiamos información, sentimientos, experiencias con otras personas.

### **Comunicación Intrapersonal:**

Es el proceso de comunicarnos con nosotros mismos, es una comunicación introspectiva, es decir, cuando nos comunicamos con nuestro Yo interno.

### **Comunicación Intergrupala:**

Es la comunicación que se establece entre dos o más grupos de personas. La que se produce en los paneles, juegos, debates, etc.

## **Comunicación Intragrupal**

Es el proceso internos que se da entre los grupos. Implica la utilización de diferentes redes de comunicación, ya sea teléfonos, correo, etc. Este tipo de comunicación se da en organizaciones.

### **COMPONENTES BÁSICOS DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN**

Los elementos fundamentales que intervienen en el proceso de comunicación son:

#### **El emisor (hablante)**

Es quien elabora el mensaje con una intención, desarrollar la idea que desea transmitir, la planifica y la prepara de acuerdo a su propósito y codifica la información usando símbolos cuyos significados coordinan con los del receptor.

#### **El receptor (oyente)**

Es la persona que recibe la información o mensaje, lo descodifica, lo interpreta y lo convierte en información significativa. También recibe el nombre de destinatario.

#### **El mensaje**

Conjunto de signos que comunican algo, es el contenido de la comunicación.

## **El canal**

Es el medio por el que se transmite el mensaje. Según la selección que haga el emisor puede ser: teléfono, correo electrónico o postal, memorando, mediante la palabra oral o escrita. Nótese que la riqueza del canal depende de las facilidades que proporciona para utilizar muchas vías de manera simultánea (palabras, gestos, posturas, etc.) y la retroalimentación inmediata, verbal y no verbal.

La comunicación cara a cara constituye el canal de mayor riqueza, porque permite la mayor cantidad de información durante el acto comunicativo, mientras que los medios escritos de carácter impersonal como los boletines o informes generales tienen menor cantidad de matices. En dependencia del tipo de mensaje el emisor seleccionará el canal: un mensaje rutinario y claro admite canales de poca riqueza, pero un mensaje complicado y ambiguo es susceptible de ser mal interpretado, por lo que requiere el empleo de los canales más ricos.

## **El ruido**

Conjunto de factores no planificados que pueden interrumpir en la correcta interpretación del mensaje.

## **La retroalimentación**

Es el proceso inverso que expresa la reacción que sobre el receptor provocó el mensaje enviado por el emisor, y da a conocer como este ha revelado el sentido de la información recibida, es decir si el mensaje logró el efecto deseado.

## CONVIVENCIA LABORAL

Según lo manifestado por Vigotsky (1998) El ser humano nace y es en la interacción social que desarrolla las particularidades que lo distinguen como tal, "La naturaleza del desarrollo cambia de lo biológico a lo sociocultural...".

Es así como el hombre vive relacionándose con diversos grupos que ejercen determinada influencia sobre él, esta es influenciada por las propias características psicológicas que caracterizan a dicho individuo.

El proceso de Socialización consiste en la apropiación por parte del individuo de toda la experiencia social, lo cual le proporciona la posibilidad de integrarse a la vida en sociedad.

Marchant (1993) expresa que la convivencia laboral "es una variable que interviene entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro"

Convivencia es la acción de convivir (vivir en compañía de una o más personas). En su acepción más amplia, se trata de un concepto vinculado a la convivencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio. Por ejemplo: "El jefe debe garantizar la convivencia de los diversos grupos de trabajadores sin que se produzca algún conflicto en la empresa", "Llevamos dos meses de convivencia".

El ser humano es un ser social. Ya que ninguna persona puede vivir absolutamente aislada del resto, la interacción con otros individuos es imprescindible para el bienestar y la salud. Sin embargo, la convivencia no siempre resulta fácil, dado que pueden obstaculizar negativamente ciertas diferencias sociales, culturales o económicas, entre otras muchas posibilidades.

El respeto y la solidaridad son dos valores necesarios para que la convivencia armoniosa sea posible. Ya que existen distintos niveles o tipos de convivencia: la convivencia con la familia en el seno de un hogar es muy diferente a la convivencia con otros seres humanos en el marco de una comunidad (un barrio, una ciudad), ya que la intimidad de ambos casos es incomparable.

### **IMPORTANCIA DE LA CONVIVENCIA LABORAL**

En el ámbito laboral, a veces se torna complicado manejar un clima agradable de trabajo y mantener buenas relaciones con todos nuestros compañeros, jefes y clientes.

Tener al capital humano trabajando en las mejores condiciones se traduce a una mayor productividad y unos escenarios más favorables para el desarrollo profesional de los empleados.

La importancia de las buenas relaciones interpersonales y el respeto mutuo en los grupos que trabajan juntos, para la consecución de climas laborales sanos y de convivencia grupal satisfactoria, y para evitar muchos riesgos que contribuyen a que surjan situaciones de estrés, malestar e, incluso, violencia en los lugares de trabajo.

Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto o que se involucren en el logro de los objetivos.

Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando

los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial.

Una de las características más relevantes de la Convivencia Laboral es la comunicación organización.

## **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Según Fernández (1996) la define como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.

Las empresas de éxito son aquellas que le dan la verdadera importancia a las comunicaciones y la información, ya que ellas han comprendido que éstas contribuyen en gran parte a mejorar el ambiente comunicativo y el clima laboral.

Por esto, los miembros garantizan su conocimiento e identificación con la organización, debido a que ellos se sienten tenidos en cuenta para el desarrollo de las metas de la organización.

## **CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL SEGÚN NOSNIK**

Para que la función sea efectiva dentro y fuera de la organización esta debe ser:

**Abierta:** Tiene como objetivo el comunicarse con el exterior; ésta hace referencia al medio más usado por la organización para enviar mensajes tanto al público interno como externo. Éstos pueden ser los trabajadores de la empresa o los clientes que requieran sus servicios.

**Evolutiva:** Hace énfasis a la comunicación imprevista que se genera dentro de una organización. Esto suele ocurrir cuando requieren un trabajo inmediato.

**Flexible:** Permite una comunicación oportuna entre lo formal e informal. Cuando el jefe se comunica directamente con sus empleados para informar sobre algún evento.

**Multidireccional:** Esta maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa entre otras. Esta comunicación se da cuando es una reunión general, es decir, jefe – empleados o viceversa.

**Instrumentada:** Utiliza herramientas o dispositivos; porque hoy en día muchas empresas están funcionando mal, debido a que las informaciones que circulan dentro de ella no llegan en el momento adecuado ni utilizan las estructuras apropiadas para que la comunicación sea efectiva. Esto es cuando los empleados les dan una capacitación

## 2.3 MARCO LEGAL

# CÓDIGO DE TRABAJO

## Capítulo IV

### De las obligaciones del empleador y del trabajador

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

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
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;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales,
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio



comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

7. El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

8. 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;

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

10. 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;

11. Respetar las asociaciones de trabajadores;

- 12.** Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida. Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;
- 13.** Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
- 14.** Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
- 15.** Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:
- a) El tiempo de servicio;
  - b) La clase o clases de trabajo; y,
  - c) Los salarios o sueldos percibidos;
- 16.** Atender las reclamaciones de los trabajadores;
- 17.** 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;
- 18.** Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese

efecto sean indispensables. Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

- 19.** Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;
- 20.** 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;
- 21.** Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;
- 22.** Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;
- 23.** Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;
- 24.** Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;

**25.** La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";

**26.** Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;

**27.** Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;

**28.** Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

**29.** Facilitar, sin menoscabo de las labores de la empresa, la propaganda interna en pro de la asociación en los sitios de trabajo, la misma que será de estricto carácter sindicalista;

**30.** Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

**31.** Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

**32.** Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

**33.** Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento.

Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva;

**34.** El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años.

Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral.

El contrato laboral deberá ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro específico para el caso. La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y control de dicho

portafolio a través de su Unidad de Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades;

**Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:**

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
- g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;

- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,
- l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso. En caso de reincidencia, se duplicarán dichas multas.

#### **Art. 45.- Obligaciones del trabajador.-**

Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del



empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

## 2.4 MARCO CONCEPTUAL

**Interpersonales:** Que existe o se desarrolla entre dos o más personas

Revisado en: RAE 2012

La relación interpersonal se refiere generalmente a vínculos que tienen un carácter estable y duradero y no se utiliza el concepto interpersonal para referirlo a relaciones esporádicas.

**Comunicación:** La palabra deriva del latín *comunicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

Revisado en: <http://definicion.de/comunicacion/#ixzz3j8c8l7nM>

**Conflicto:** Define al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra.

Revisado: <http://definicion.de/conflicto/#ixzz3j2aS8shQ>

**Barreras:** Se entiende por barrera a toda aquella estructura que aparece natural o artificialmente en un espacio generando una división en dos o más áreas y que dificulta o imposibilita la normal circulación de un lugar al otro. Si bien cuando se piensa en barrera se tiende a imaginar las barreras creadas artificialmente por el ser humano, la naturaleza también cuenta con estructuras que actúan como tales en diferentes espacios y situaciones.

Revisado en: <http://www.definicionabc.com/general/barrera.php>

**Liderazgo:** Situación de superioridad en que se halla una empresa, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito.

Revisado en: RAE 2012

**Percepción:** Obedece a los estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, vista, olfato, tacto, auditivo y gusto, los cuales dan una realidad física del entorno. Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo. También se puede definir como un proceso mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta los estímulos, para darle un significado a algo. Toda percepción incluye la búsqueda para obtener y procesar cualquier información. Percibe un momento o situación estimulando su capacidad para interpretar las cosas.

Revisado en: RAE 2012

**Experiencia:** En concreto, ese vocablo latino se compone de tres partes diferenciadas: el prefijo ex, que es sinónimo de “separación”; la raíz verbal peri-, que puede traducirse como “intentar”, y el sufijo –entia, que equivale a “cualidad de agente”.

Otros usos del término refieren a la práctica prolongada que proporciona la habilidad para hacer algo, al acontecimiento vivido por una persona y al conocimiento general adquirido por las situaciones vividas.

Revisado en: <http://definicion.de/experiencia/#ixzz3j8fLFLde>

**Conducta:** Está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida.

Revisado en: <http://definicion.de/conducta/#ixzz3XcWViq9O>

La conducta humana puede ser enfocada desde diversos puntos de vista, las conductas difieren entre sí por diversos motivos, entre ellos porque los se encuentran en diferentes situaciones, tienen diferencias individuales, tienen diferentes objetivos, tienen otras experiencias, traumas, fobias, provienen de familias distintas, etc.

La diferencia entre la conducta animal y la conducta del humano está marcada por la capacidad de decidir entre el bien y el mal, surge de la ética, ya que llega a reflexionar.

**Familia:** La familia es un grupo de personas unidas por vínculos de parentesco, ya sea consanguíneo, por matrimonio o adopción que viven juntos por un período indefinido de tiempo. Constituye la unidad básica de la sociedad.

En la actualidad, destaca la familia nuclear o conyugal, la cual está integrada por el padre, la madre y los hijos a diferencia de la familia extendida que incluye los abuelos, suegros, tíos, primos, etc.

En este núcleo familiar se satisfacen las necesidades más elementales de las personas, como comer, dormir, alimentarse, etc. Además se prodiga amor, cariño, protección y se prepara a los hijos para la vida adulta, colaborando con su integración en la sociedad.

Revisado en: <http://www.bcn.cl/ecivica/concefamil/>

**Diferencia:** Cualidad que permite que algo se distinga de otra cosa. El término, que procede del latín diferencia, puede utilizarse para nombrar a la variedad de cosas de una misma especie.

Revisado en: <http://es.thefreedictionary.com/diferencia>

**Convivencia:** Acción de convivir (vivir en compañía de otro u otros).

En su acepción más amplia, se trata de un concepto vinculado a la coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio.

Revisado en: <http://definicion.mx/convivencia/>

**Clima organizacional:** Hace referencia a las características del ambiente de trabajo existentes en una organización o un grupo de personas. El clima organizacional está influido por las características del sistema

organizacional. Por ejemplo, el tipo de liderazgo y supervisión o los sistemas de comunicación.

También depende de las características de los propios trabajadores (por ejemplo, el grado de motivación hacia determinada tarea) y las percepciones que tienen del entorno.

Estos factores dan lugar a una respuesta (emociones, actitudes y comportamientos) por parte de los trabajadores que afectan al desarrollo de su trabajo y al funcionamiento de la propia organización (por ejemplo, la productividad). Es un concepto subjetivo ya que el clima de una organización puede ser percibido de varias maneras en función de cada persona y también puede variar dentro de cada grupo de trabajo dentro de la misma empresa.

Revisado en: <http://www.significados.com/clima/>

**Desarrollo:** Acción de desarrollar o desarrollarse, es una secuencia de cambio continuo en un sistema que se extienden desde su concepción hasta su extensión, es un proceso transformador, contribuye a perfeccionar al humano ya sea de forma mental o social, se trata de ampliar, incrementar, expandir.

Revisado en: <http://definicion.de/desarrollo/>

**Fortalecer:** permite referir a la acción de dar fuerza a algo o alguien. La fuerza designa al vigor y a la energía que alguien dispone a la hora de desplazar algo o alguien de su lugar, especialmente cuando ese algo dispone de un peso realmente importante que hace que sea necesario disponer de fuerza para poder moverlo o trasladarlo. O en su defecto cuando se trata de alguien porque ese alguien ejerce una resistencia notable que hace que no sea sencillo sacarla de un determinado lugar o que lleve a cabo alguna acción que se quiere que haga.

Revisado en: <http://diccionario.sensagent.com/fortalecer/es-es/>

**Influencia:** se denomina así a la capacidad que tiene una persona, situación, objeto sobre la forma de pensar o actuar sobre otra u otras, es la acción o consecuencia de influir, es también el efecto, consecuencia o cambio que se produce en alguien o algo.

Revisado en: <http://definicion.de/influencia/>

También podríamos decir que es el poder, la autoridad que se tiene sobre alguien, denota la repercusión de lo se pueda manipular, en la adolescencia es uno de los periodos junto con la niñez en donde se mayormente se puede observar la influencia del entorno sobre ellos, sin embargo en los demás periodos las personas no se encuentran exentos de que puedan ser influenciados por algo o alguien.

Sin embargo en la adolescencia es uno de los periodos más críticos, pues los jóvenes se encuentran en una búsqueda de pertenencia, donde buscan un grupo en donde sentirse identificados, pero sobretodo aceptados, y en la lucha por pertenecer se dejan influenciar por su entorno.

**Personalidad:** es un proceso evolutivo, al momento de la concepción e inclusive en el momento del nacimiento el niño no ha desarrollado su personalidad, ya que esta se constituye evolutivamente, con el paso del tiempo, las experiencias y su entorno se logra desarrollar la personalidad, que en cada humano es única e irrepetible, es una configuración global psicosocial de un individuo o persona que hace referencia a la organización dinámica del individuo.

Revisado en: RAE 2012

“La personalidad es, según el psicólogo Allport, la organización dinámica en el interior del individuo de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característicos. Es decir, el conjunto de elementos físicos y psicológicos, tales como costumbres, sentimientos, rasgos, creencias, expectativas, estilos de conducta, constitución física, que

al relacionarse con el ambiente nos hacen pensar y actuar de una manera determinada. Ante una misma situación exterior dos personas piensan y actúan de forma diferente porque sus elementos físicos y psicológicos son diferentes”. (Nuevos Horizontes, José A. García Arroyo, 2009)

**Laboral:** Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

Revisado en: <http://www.definicionabc.com/social/laboral.php>

**Calidad de vida:** Concepto que hace alusión a varios niveles de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental, por lo tanto, el significado de calidad de vida es complejo y contando con definiciones desde sociología, ciencias políticas, medicina, estudios del desarrollo, etc.

Hay muchos tipos de condiciones de vida:

- Condiciones económicas
- Condiciones sociales
- Condiciones políticas
- Condiciones de salud
- Condiciones naturales

La calidad de vida se evalúa analizando cinco áreas diferentes. Bienestar físico (con conceptos como salud, seguridad física), bienestar material (haciendo alusión a ingresos, pertenencias, vivienda, transporte, etc.), bienestar social (relaciones personales, amistades, familia, comunidad), desarrollo (productividad, contribución, educación) y bienestar emocional (autoestima, mentalidad, inteligencia emocional, religión, espiritualidad).

Revisado en: [https://www.definicionabc.com/Calidad de vida](https://www.definicionabc.com/Calidad_de_vida)

**Dimensiones:** Del latín dimensio, es un aspecto o una faceta de algo. El concepto tiene diversos usos de acuerdo al contexto. Puede tratarse de una característica, una circunstancia o una fase de una cosa o de un asunto. Por

ejemplo: “La dimensión política del problema es lo que más me preocupa”, “Creo que el diputado no logra entender el tratado en todas sus dimensiones”, “Los críticos destacaron la dimensión política de la película”.

Revisado en: <http://definicion.de/dimension/#ixzz3j8j5jl3E>

**Incidencia:** se define como el efecto que tiene una cosa sobre otra, es la proporción de un número de casos reales, se produce en el transcurso de tiempo y tiene repercusión en el desarrollo de algo o alguien, implica la relación de riesgo, un posible crecimiento proyectual de una enfermedad o acontecimiento de acuerdo al análisis de los nuevos casos que se presenten, la incidencia se vuelve uno de los valores más relevantes al momento de estudio o análisis debido a que nos permite mirar hacia atrás y analizar la evolución positiva o negativa de un suceso.

Revisado en: <http://www.definicionabc.com/ciencia/incidencia.php>

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se realizó corresponde al descriptivo. Esta investigación de carácter descriptivo facilita la obtención de información así como las características más relevantes de las relaciones interpersonales que forman parte del contexto laboral.

Los métodos que se utilizamos fueron los siguientes:

Método inductivo-deductivo: Método de deducción basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares a lo frecuente.  
(Cuantitativo y cualitativo)



### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población la componen los trabajadores de planta, la secretaria, el contador, el chofer y el jefe de la empresa Metal Mecánica Espín.

Lo manifestado por Carrasco (2009), el universo es el conjunto en su totalidad, de personas, situaciones y sucesos a los que corresponde un subconjunto llamado muestra.

Según Arrata (2010) “Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”.

Como población se ha considerado a los 45 trabajadores de planta y 4 del personal administrativo de la empresa Metal Mecánica Espín.

La muestra, según Arias (2006), es un subconjunto representativo de la población o universo.

La muestra es de tipo intencional, ya que son 30 trabajadores de planta y 4 del personal administrativo

Tabla N. 2

<b>GRUPO INDIVIDUO</b>	<b>TAMAÑO GRUPO (N)</b>	<b>TAMAÑO MUESTRA (N)</b>	<b>TIPO MUESTREO</b>	<b>MÉTODO TÉCNICA</b>
<b>Trabajadores</b>	49	30	Aleatoria simple	encuesta
<b>Administrativo</b>	4	4	Aleatoria simple	entrevista

**Fuente:** Empresa Metal Mecánica Espín

**Elaborado por:** Andrea Chuya y Cintia Franco

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En este trabajo de investigación se utilizaron los métodos inductivo y deductivo para obtener información de forma colectiva, ya que con este método se basa en la observación para obtener soluciones empíricas propiamente de la experiencia (inductivo y además obtenemos conclusiones lógicas (deductivo).

Se utilizaron técnicas como la observación, las encuestas y las entrevistas dirigidas a conseguir información de la muestra intencional de la empresa Metal Mecánica Espín.

El instrumento para la recolección de la información como la encuesta, se la aplicó a los trabajadores de planta, las cuales son de respuestas cerradas. Esta forma da como resultado respuestas más fáciles de cuantificar y de carácter uniforme.

Las entrevistas fueron realizadas al personal administrativo, cuyas preguntas son abiertas para así conocer las causas específicas de los problemas en la empresa Metal Mecánica Espín.

### **3.4. RECURSOS, FUENTES, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Entre los recursos empleados:

**Recursos humanos:** El personal que integra el área administrativa cuenta con la predisposición de optimizar la atención de los usuarios de manera eficiente y eficaz

**Recursos propios de las investigadoras:** La condición y el compromiso de orientar a la mejora de la empresa como aporte de la culminación de este proyecto.

**Recursos económicos:** La empresa cuenta con un presupuesto propio que le permite solventar las necesidades en busca de cumplir sus objetivos para poder brindar una labor de calidad

Tabla N.3

ACTIVIDADES	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Revisión de documentación bibliográfica	■						
Elaboración de marco teórico	■	■					
Elaboración de marco conceptual		■					
Elaboración de encuestas		■					
Recolección de datos y análisis			■				
Aplicación de instrumentos			■				
Elaboración e interpretación de resultados				■			
Revisión avance del proyecto				■	■	■	■

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

## Presupuesto

Tabla N. 4

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>GASTOS</b>
Impresión de las encuestas	\$ 12.00
Impresión de la propuesta	\$ 20.00
Suministro	\$ 10.00
Internet (580 horas)	\$ 25.00
Gastos de movilización	\$ 15.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 82.00</b>

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

### 3.5. TRATAMIENTO A LA INFORMACIÓN – PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.

#### ENCUESTAS APLICADAS A LOS TRABAJADORES

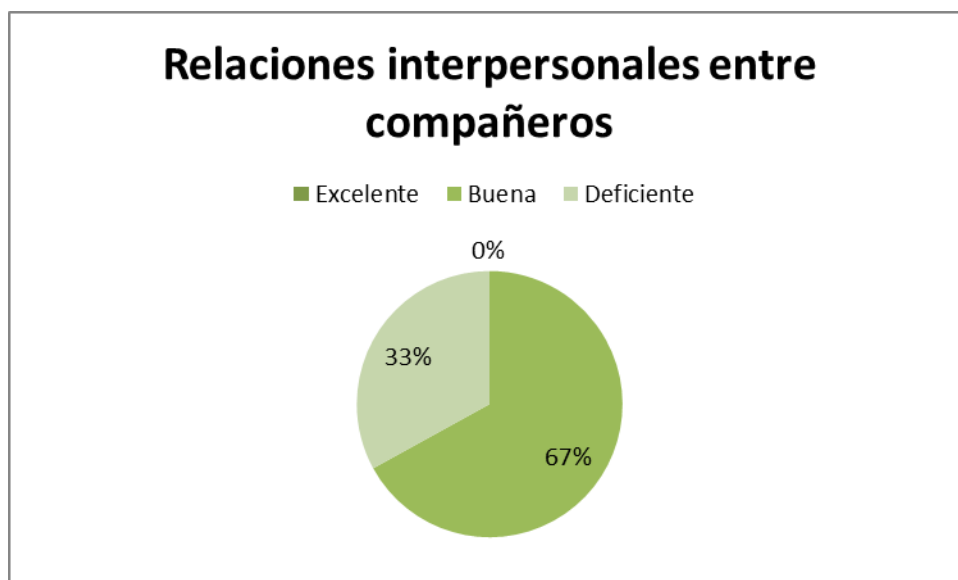
1.- ¿Cómo considera las relaciones interpersonales existentes entre sus compañeros?

Tabla N.5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0 %
Buena	20	67 %
Deficiente	10	33%
Total	30	100%

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

GráficoN.1



Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

**Interpretación:** De los trabajadores encuestados, el 67% contestó que las relaciones interpersonales son buenas, y el otro 33% manifestaron que son deficientes.

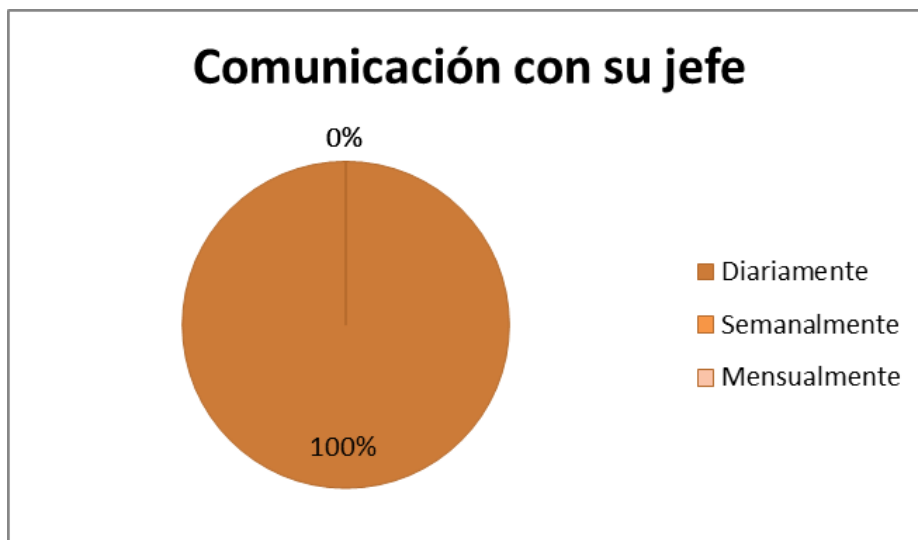
## 2.- ¿Con qué frecuencia se comunica Usted con su jefe?

Tabla N.6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	30	100 %
Semanalmente	0	0%
Mensualmente	0	0%
<b>Total</b>	30	100%

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

GráficoN.2



Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

**Interpretación:** El 100% de los trabajadores encuestados contestó que se comunican diariamente con su jefe.

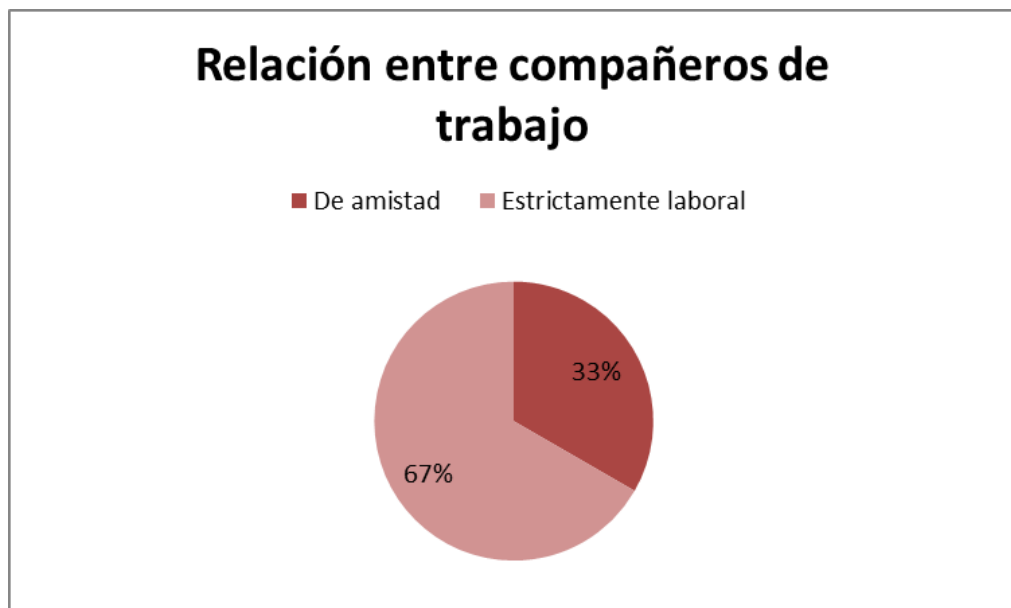
**3.- ¿Cómo es la relación de trabajo con sus compañeros dentro de la empresa?**

Tabla N.7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De amistad	10	33 %
Estrictamente laboral	20	67 %
Total	30	100%

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

GráficoN.3



Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

**Interpretación:** De los trabajadores encuestados, el 33% contestó que la relación con sus compañeros es de amistad y el 67% manifestó que es estrictamente laboral.



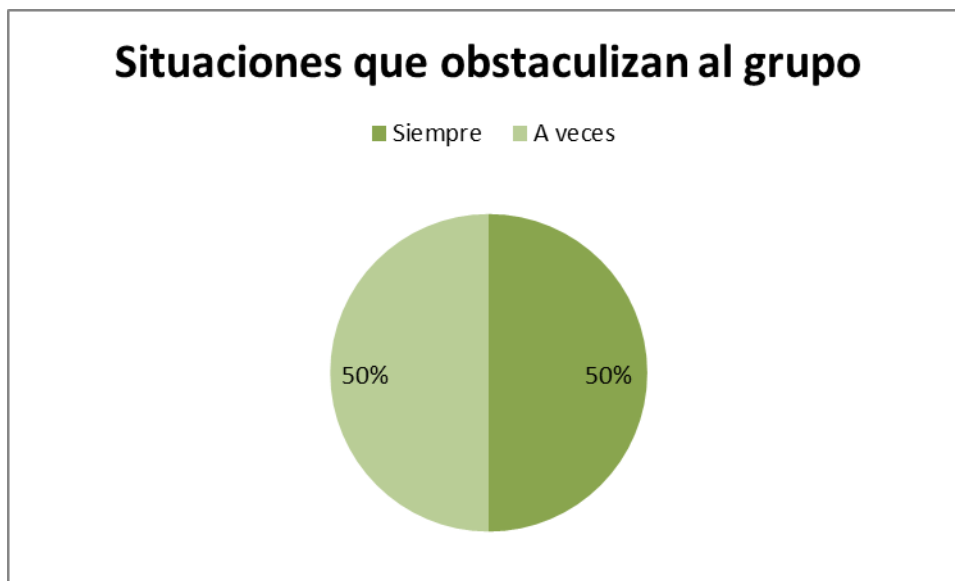
**4.- ¿Con qué frecuencia se dan situaciones en la que algunos compañeros de trabajo obstaculicen el grupo?**

Tabla N.8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	15	50 %
<b>A veces</b>	15	50%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	30	100%

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

GráficoN.4



Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

**Interpretación:** De los trabajadores encuestados, el 50% contestó que siempre se dan situaciones en que se obstaculiza el grupo de trabajadores, y el otro 50% manifestaron que a veces se dan esas situaciones.

**5.-Considera que existe solidaridad por parte de sus compañeros de trabajo.**

Tabla N.9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0 %
A veces	30	100%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

Gráfico N. 5



Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

**Interpretación:** De los trabajadores encuestados, el 100% contestó que a veces existe solidaridad entre sus compañeros.

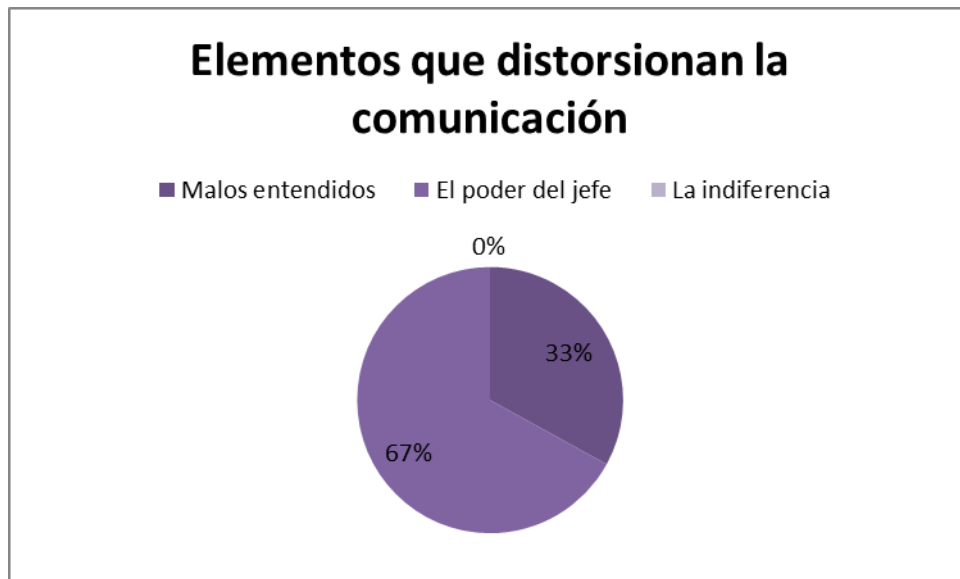
**6.- ¿Cuál de estos elementos cree Usted que distorsiona la comunicación?**

Tabla N.10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malos entendidos	10	33 %
El poder del jefe	20	67 %
La indiferencia	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

Gráfico N. 6



Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

**Interpretación:** De los trabajadores encuestados, el 33% contestaron que los malos entendidos son los que distorsionan la comunicación en los trabajadores, y el otro 67% manifestaron que el poder del jefe ocasiona esas situaciones.

**7.- Considera Usted que la toma de decisiones en la empresa se realiza generalmente en forma:**

Tabla N.11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Individual	30	100 %
Grupal	0	0 %
Total	30	100%

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

Gráfico N. 7



Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

**Interpretación:** El 100% de los trabajadores encuestados contestó que la toma de decisiones es en forma individual.

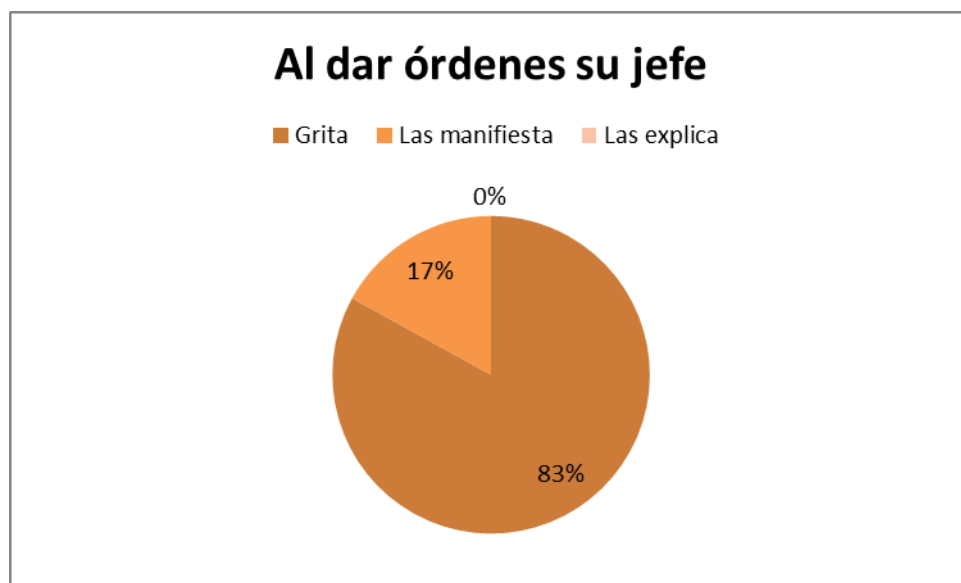
## 8.- Su jefe al dar las órdenes:

Tabla N.12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Grita	25	83 %
Las manifiesta	5	17 %
Las explica	0	0 %
Total	30	100 %

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

Gráfico N. 8



Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

**Interpretación:** De los trabajadores encuestados, el 83% contestó que el jefe al dar las órdenes les grita, y el 17% dijeron que las manifiesta.

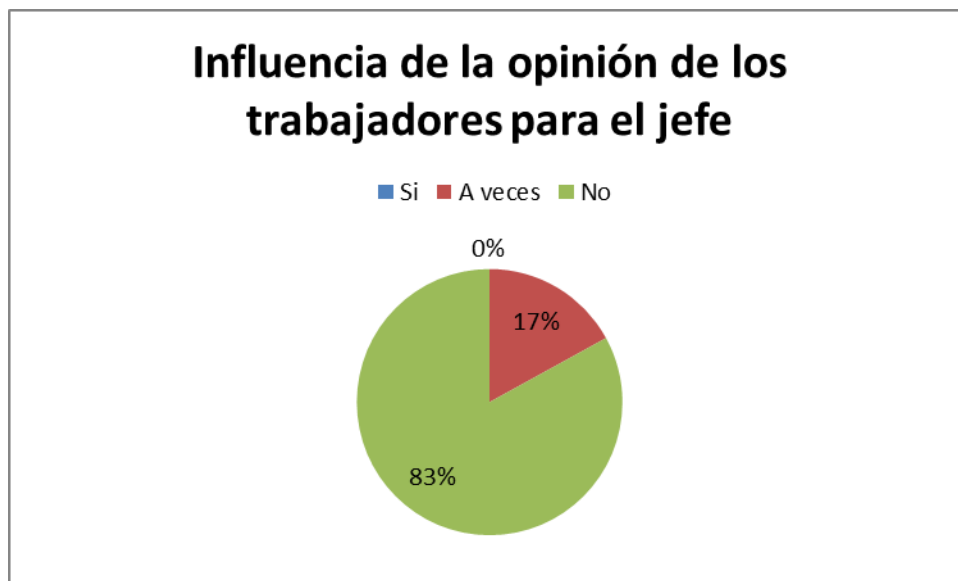
**9.- Cree Usted que las opiniones de los trabajadores es importante en la toma de decisiones de su jefe**

Tabla N.13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0 %
A veces	5	17 %
No	25	83 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

Gráfico N. 9



Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

**Interpretación:** De los trabajadores encuestados, el 83% contestó que el jefe no considera las opiniones de sus trabajadores, y el 17% manifestaron que a veces son tomados en cuenta.

## 10.- La empresa les ofrece beneficios que contribuyen a la motivación del personal

Tabla N.14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	30	100 %
A veces	0	0 %
Nunca	0	0 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

Gráfico N. 10



Elaborado por: Andrea Chuya y Cintia Franco

**Interpretación:** El 100% de los trabajadores encuestados contestó que su jefe siempre les da incentivos.

### 3.6 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El 67% de los trabajadores de planta de la Empresa Metal Mecánica Espín manifestaron que las relaciones interpersonales existentes entre ellos son simplemente buenas.

Según lo encuestado el 50% de los trabajadores expresaron que siempre se dan situaciones en las que sus compañeros obstaculizan el grupo.

De los trabajadores encuestados el 50% señalaron que solamente a veces existe solidaridad entre los compañeros de la Empresa Mecánica Espín.

El 83% de los trabajadores manifestaron que el jefe al dar alguna instrucción o una orden lo hace de manera incorrecta ya que los grita.

Según lo encuestado el 83% de los trabajadores expresaron que su opinión no es tomada en cuenta por el jefe.

Todos los trabajadores encuestados señalaron que son remunerados muy bien y que su jefe siempre les da incentivos. Es por esto que a pesar de los malos tratos por parte de su jefe no abandonan sus puestos de trabajo.

#### ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA METAL MECÁNICA ESPÍN

**Objetivo de la entrevista:** La presente entrevista se realiza para conocer las formas en las que se maneja internamente la institución, así como la planificación estratégica con la que cuenta para tener información de primera fuente.



**1.- ¿Por qué es tan importante que en la empresa exista una buena relación laboral?**

Manifestaron que la buena relación entre los trabajadores es indispensable para el crecimiento de la empresa y así poder realizar trabajos eficientes y de calidad alcanzando las metas propuestas.

**2.- ¿Qué opina usted acerca de las relaciones interpersonales entre sus trabajadores?**

Expresaron que en la empresa no son buenas las relaciones interpersonales entre los trabajadores pero a pesar de esto el desempeño es satisfactorio para su jefe.

**3.- ¿Cuál es el medio que usted utiliza para comunicarse o transmitir alguna información a los empleados?**

Manifestaron que se comunican directamente con ellos, para que la información dar no se distorsione.

**4.- Cuando hay algún problema entre los empleados de su empresa ¿Cómo lo soluciona?**

Ellos tratan de que los problemas no afectan en la desempeño laboral

**5.- ¿Considera que posee el apoyo y colaboración de los empleados de su empresa?**

Consideran que la mayoría, es decir un 80% de sus empleados están dispuestos a colaborar por el mejoramiento de la empresa y el otro 20% realizan sus labores de manera obligatoria.

## **CAPÍTULO IV**

### **LA PROPUESTA**

#### **4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Diseño de un manual de relaciones interpersonales para mejorar la convivencia laboral de los trabajadores de la la empresa Metal Mecánica Espín.

#### **4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Las relaciones interpersonales son de gran importancia dentro de toda empresa, sea pública o privada como es el caso de la Empresa Metal Mecánica Espín, en la que las relaciones entre jefe-empleados o viceversas influyen en el mejoramiento y el crecimiento de la empresa.

El Manual para mejorar la convivencia laboral mediante las relaciones interpersonales dirigida al personal administrativo y de planta de la empresa Metal Mecánica Espín, se ha creado con el objetivo de perfeccionar las relaciones dentro de la empresa.

El presente manual es de fácil comprensión para un mejor desempeño e interacción del personal administrativo y de planta y su contenido les ayudara en su vida diaria dentro y fuera de la empresa.

#### **4.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA**

Contribuir a que las relaciones interpersonales dentro de la empresa Metal Mecánica Espín sea de calidad y calidez para el mejoramiento y crecimiento de la empresa.

#### **4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA**

- ✓ Desarrollar el Manual de Convivencia laboral mediante las relaciones interpersonales con el fin de mejorar la comunicación dentro de la empresa Metal Mecánica Espín, para así brindar un mejor servicio.
- ✓ Mejorar el comportamiento y la actitud de los trabajadores y del jefe para que así no se presenten situaciones inadecuadas.
- ✓ Socializar el manual de relaciones interpersonales con el personal administrativo y de planta de la la empresa Metal Mecánica Espín.

#### **4.5. LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA**

##### **1. Relaciones Interpersonales**

- 1.1 Concepto
- 1.2 Características
- 1.3 Comportamiento
- 1.4 Conflicto en la organización, causas y solución
- 1.5 Como mejorar las relaciones interpersonales

##### **2 Convivencia laboral**

- 2.1 Concepto
- 2.2 Principios
- 2.3 Normas
- 2.4 Deberes y derechos
- 2.5 Reglas para una mejor convivencia en el trabajo

**MANUAL DE RELACIONES  
INTERPERSONALES PARA MEJORAR LA  
CONVIVENCIA LABORAL**

**Relaciones  
Interpersonales**

Concepto  
Características  
Comportamiento  
interpersonales

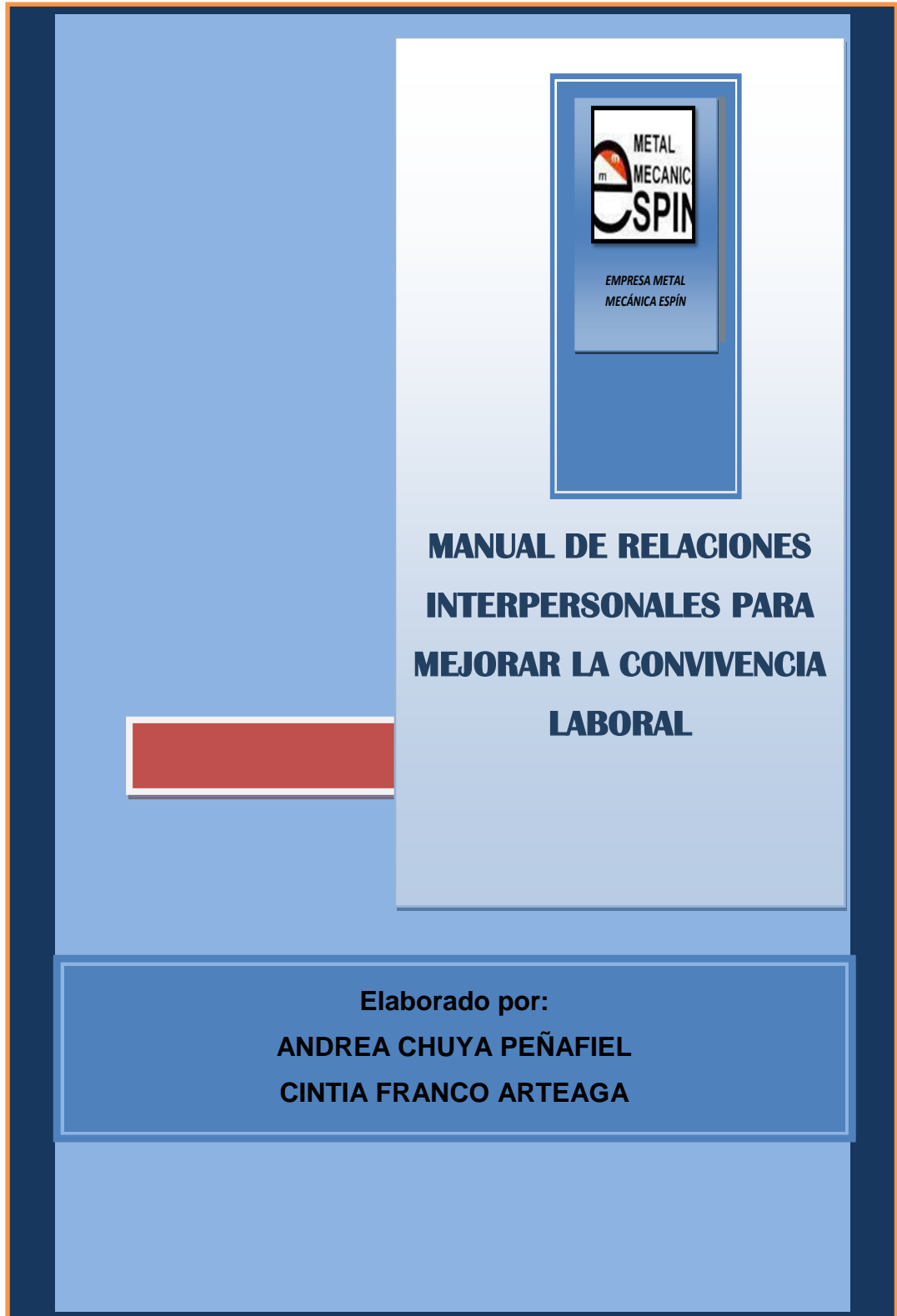
Conflicto en la  
organización, causas y  
solución  
Como mejorar las  
relaciones

**Convivencia  
laboral**

Concepto  
Principios  
Normas

Deberes y derechos  
Reglas para una mejor  
convivencia en el trabajo

#### 4.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA



**METAL  
MECANIC  
SPIN**

EMPRESA METAL  
MECÁNICA ESPÍN

**MANUAL DE RELACIONES  
INTERPERSONALES PARA  
MEJORAR LA CONVIVENCIA  
LABORAL**

Elaborado por:  
**ANDREA CHUYA PEÑAFIEL  
CINTIA FRANCO ARTEAGA**

## INTRODUCCIÓN

El hombre constituye el elemento esencial de una organización. Es el eje principal del desarrollo y del progreso de la misma, lo que implica que no puede ser visto como instrumento utilizado para alcanzar un fin, sino como un ser racional y complejo que está sujeto a continuos cambios y adaptaciones que el medio le exige.

La interacción del individuo en sociedad, es vista como la necesidad que tiene este de hacerse sentir y formar parte de un grupo, de establecer relaciones con los demás que le permitan satisfacer sus necesidades.

Del tipo de relaciones que el individuo establezca dependerá su desenvolvimiento ya sea a nivel personal o en la organización. Es por ello que las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en la productividad de una empresa; por lo tanto el hombre como ser social debe tratar de mejorar las relaciones con los demás para lograr una coordinación eficiente de los esfuerzos humanos, para así evitar situaciones conflictivas.

Es por ello que la presente investigación tiene como objeto primordial diseñar lineamientos para mejorar las relaciones interpersonales en la empresa Metal Mecánica Espín.



## JUSTIFICACIÓN

El propósito de esta investigación es dar a conocer como inciden las relaciones interpersonales en la empresa Metal Mecánica Espín.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. Por otra parte, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.



En esta compañía, surge la idea de hacer un estudio profundo de la problemática mencionada que permita proponer una solución viable a esta falencia grave que al final afecta directamente a la empresa.

Por esto, conociendo la factibilidad de realizar este trabajo debido a que existen los recursos necesarios desde el punto de vista intelectual, material y económico se pretende dejar un legado que permita ver un cambio a mediano plazo en la empresa. Cambio que será de trascendencia por la importancia que tiene el tema para mejorar el perfil de los trabajadores, así como, la imagen de la compañía.

## **OBJETIVO GENERAL**

Mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Empresa Metal Mecánica Espín para mejorar la convivencia laboral y así poder brindar un mejor servicio.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Informar a los trabajadores administrativos y de planta sobre la importancia de las buenas relaciones interpersonales para mejorar su convivencia laboral.
- ✓ Satisfacer las necesidades y las expectativas del jefe y los trabajadores de la empresa sobre las relaciones interpersonales.
- ✓ Permitir a todo el personal que labora en la empresa, conocer la importancia de la buena convivencia laboral para así brindar un mejor servicio.



# RELACIONES INTERPERSONALES



## ¿QUÉ SON LAS RELACIONES INTERPERSONALES?

Consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno/una.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. Por otra parte, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.



# CARACTERISTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

## **Honestidad y Sinceridad.-**

Libre de mentiras e hipocresía. Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.

## **Respeto y Afirmación.-**

Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.

## **Compasión.-**

Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir-con, es decir, de identificarse con el otro.

## **Comprensión y Sabiduría.-**

Es la realización integral llevando a cabo la actividad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad

## COMPORTAMIENTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

### ***Comportamientos Efectivos***

- Empatía
- Igualdad
- Orientado al problema

### ***Comportamientos Ineficaces***

- Juzgar
- Superioridad
- Control



## ¿QUE OCURRE CUANDO HAY UNAS EFICIENTES RELACIONES INTERPERSONALES?



## ¿QUE OCURRE CUANDO HAY UNAS RELACIONES INTERPERSONALES DEFICIENTES?



## CONFLICTOS EN LA EMPRESA, CAUSAS, CONSECUENCIAS Y CÓMO MANEJARLOS

Los conflictos en las organizaciones son inevitables pero si pueden prevenirse, anticiparse o solucionarse.



El bien más importante de una organización es la gente, por lo que no están libres de tener problemas en sus relaciones con sus compañeros o con la organización.

## Causas de conflicto organizacional

Conflictos por las responsabilidades

Inequidad en la administración de las recompensas

Problemas de comunicación

Problemas en las líneas de autoridad

Incompetencia

Falta de condiciones de trabajo adecuadas

Falta de trato adecuado

Falta de motivadores





## ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



DIALOGO SOBRE TODAS  
LAS COSAS

CREACIÓN DE GRUPOS PARA  
SOLUCIONAR CONFLICTOS

CHARLAS DE CONVIVENCIA

INSTRUCCIÓN

EVALUACIÓN DE  
CONDICIONES Y PROCESOS

## IMPORTANCIA DE LA CONFIANZA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

La confianza es un elemento vital en todas las relaciones interpersonales incluyendo las organizaciones.

La gente debe creer en la veracidad de la información y de que se les hable de los asuntos importantes que les compete.

La gente necesita creer en la verticalidad y honestidad de sus líderes. La gente necesita saber que la organización se preocupa por ellos para que haya confianza y compromiso.



## RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Para mejorar las relaciones interpersonales, se sugiere:

- ✚ No pidas prestado ningún material, utiliza el tuyo.
- ✚ No trates de reformar o corregir a otros o que acepten todas tus ideas.
- ✚ Si trabajas en equipo, haz tu parte y no permitas que otros lo hagan por ti.
- ✚ Sé cortés y amistoso con todos.
- ✚ No te quejes de todo y por todo.
- ✚ Cumple con las promesas y con los compromisos.
- ✚ No interrumpas al que esté trabajando.
- ✚ Acepta con responsabilidad tus errores y fracasos; no busques culpables.



# CONVIVENCIA LABORAL



## ¿QUÉ ES LA CONVIVENCIA LABORAL?

El ser humano es un ser social, ya que ninguna persona puede vivir absolutamente aislada del resto, la interacción con otros individuos es imprescindible para el bienestar y la salud.



Sin embargo, la convivencia no siempre resulta fácil, dado que pueden obstaculizar negativamente ciertas diferencias sociales, culturales o económicas, entre otras muchas posibilidades.

## PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA

Los principios a los cuales se refiere el siguiente manual tienen como objetivo fundamental establecer un referente para guiar las actitudes, prácticas y formas de actuación de los trabajadores y del jefe de la Empresa Metal Mecánica Espín.

Respetar el elemento más valioso de la institución que es el talento humano.

Escuchar de forma empática y respetuosa las ideas de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.

Esforzarse por el cumplimiento de las normas como medio para una convivencia armónica y productiva.

Promover un ambiente laboral respetuoso y positivo para todos



## DERECHOS DE LA CONVIVENCIA LABORAL



Derecho a recibir un trato digno frente a creencias religiosas o identidad sexual



Derecho a manifestar su opinión o emociones.



Derecho a ser escuchado cuando expone un argumento o punto de vista.



Derecho a ser respetado.



## DEBERES PARA TENER UNA BUENA CONVIVENCIA LABORAL

La calidad de los servidores realza a los miembros de la empresa, además todos tienen el deber de engrandecerla.

Son deberes de los trabajadores:

Cumplir con todas las normas internas adoptadas por el trabajador para el buen funcionamiento de la institución

Respetar a los compañeros en todo momento y lugar (incluyendo a todo el personal que labore en la empresa, incluso trabajadores temporales y practicantes)

Dar trato respetuoso a los demás frente a raza, creencia religiosa o preferencia sexual.

Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estime puedan provocar daños o perjuicios en cuanto al acoso laboral se refiere.

Comunicarse de manera asertiva y tranquila.



## NORMAS DE CONVIVENCIA

1. Trabajar juntos, entregando lo mejor de cada uno y fomentando relaciones de trabajo armónicas y productivas, valorando las necesidades del otro y demostrando solidaridad por los compañeros.
2. Predicar con el ejemplo, siendo coherentes con lo que se dice y se hace, asumiendo con responsabilidad las consecuencias de nuestros actos con honestidad y transparencia.
3. Respetar a los demás por su condición de ser humano, valorando sus conocimientos, potencial y experiencia como miembros del equipo de trabajo.
4. Mantener una comunicación abierta, respetuosa y asertiva, aportando al crecimiento personal y profesional de los miembros del equipo de trabajo.
5. Ser abiertos a la crítica y autocrítica constructiva para convertirla en un aporte satisfactorio y agradable en el desarrollo de nuestro quehacer organizacional.

6. Respetar la privacidad de los compañeros de trabajo.

7. Construir un ambiente de trabajo agradable, fomentando el respeto y las buenas relaciones en el desempeño productivo de los funcionarios y el logro de los objetivos de la empresa.

8. Valorar el buen trabajo y fomentar el reconocimiento de logros sincero y oportuno entre compañeros.

9. Hacer uso adecuado y respetuoso de las zonas comunes y puestos de trabajo, garantizando que permanezcan limpios y ordenados.



**“El éxito no se mide por los logros que tengamos en la vida sino por lo que hemos tenido que superar para llegar a donde estamos.”**

**Recuerda siempre que Dios quiere que tengas éxito. El nos diseñó para ganar.**

**Hoy es el mejor día para empezar a fijar metas en su vida.**



#### **4.7. IMPACTO / PRODUCTO / BENEFICIO OBTENIDO**

##### **Impacto**

Se espera mejorar la convivencia laboral mediante las buenas relaciones interpersonales con el fin de que los trabajadores contribuyan a la empresa con acciones positivas para el beneficio de la misma.

##### **Producto**

El manual aplicado se convertirá en una guía para todo el personal de la Empresa Metal Mecánica Espín.

##### **Beneficio obtenido**

Aplicada la propuesta, los principales beneficiarios son el jefe, personal administrativo y de planta. Ya que habrán fortalecido el conocimiento sobre relaciones interpersonales y convivencia laboral y se verá reflejado en el crecimiento de la empresa.

#### **4.8. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

##### **VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Por medio de la presente Yo, **MSc. Kenia Ortiz Freire** con C.I. **0906323084** en mi calidad de profesional educativo, manifiesto haber revisado minuciosamente la propuesta realizada en el proyecto.

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA LABORAL DE LA EMPRESA METAL MECÁNICA ESPÍN, AÑO 2015.**

Es todo cuánto puedo certificar en honor a la verdad.

**Atte.,**

**MSc. Kenia Ortiz Freire**

**C.I. 0906323084**

## **VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Por medio de la presente Yo, **MSc. Mónica Fabiola Villao Reyes** con C.I. **0907734719** en mi calidad de profesional educativo, manifiesto haber revisado minuciosamente la propuesta realizada en el proyecto.

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA LABORAL DE LA EMPRESA METAL MECÁNICA ESPÍN, AÑO 2015.**

Es todo cuánto puedo certificar en honor a la verdad.

**Atte.,**

**MSc. Mónica Fabiola Villao Reyes**

**C.I: 0907734719**

## **VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Por medio de la presente Yo, **Lcda. Judith Erazo de Falconí** con C.I. **0601112964** en mi calidad de profesional educativo, manifiesto haber revisado minuciosamente la propuesta realizada en el proyecto.

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA LABORAL DE LA EMPRESA METAL MECÁNICA ESPÍN, AÑO 2015.**

Es todo cuánto puedo certificar en honor a la verdad.

**Atte.,**

**Lcda. Judith Erazo de Falconí**  
**C.I: 0601112964**

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- ✓ Los trabajadores la Empresa Metal Mecánica Espín conocen lo que son las relaciones interpersonales en teoría, más no la ponen en práctica, ya que el personal Administrativo y de planta muestra deficiencias en el momento de comunicarse.
- ✓ La calidad de convivencia laboral mejorará, solo si se basa en unas buenas relaciones interpersonales, ya que en la empresa no existe solidaridad entre los trabajadores es por eso que el grupo en ocasiones se obstaculiza.
- ✓ El jefe distorsiona la comunicación y no considera las opiniones o ideas de sus empleados y éste al darles una orden lo hace diaria y directamente pero lo hace de una manera incorrecta.
- ✓ No existe un manual de relaciones interpersonales para mejorar la convivencia laboral de los trabajadores de la Empresa Metal Mecánica Espín



## RECOMENDACIONES:

- ✓ Apoyar el mejoramiento de la comunicación, a través de reuniones, implementando la retroalimentación y sobre todo proporcionar información clara y precisa a cerca de todo aquello que lograría afectar el desarrollo del trabajo.
- ✓ Promover la formación sobre la comunicación, relaciones interpersonales, método para la solución de conflicto y liderazgo, ya que esto ayudaría al incremento a corto, mediano y largo plazo para el mejoramiento de la empresa.
- ✓ Motivar al personal administrativo a dar un buen trato al personal de planta para que la productividad sea más efectiva.
- ✓ Socializar y aplicar el Manual de relaciones interpersonales mejorar la convivencia laboral mediante unas buenas relaciones interpersonales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arango, C. (2003). Convivencia laboral. Cali, Colombia: Univalle.
- Avila, R (2004). Críticas de la comunicación. México: México DF
- Díaz, V. (2011). Administración de personal. Colombia: Ibañez.
- Dubrin, A. (2008). Comportamiento humano en el trabajo. Mexico: Pearson
- Fuster, F. (2007). Retos laborales. Argentina: Panamericana.
- García, J. (1998). La comunicación interna. Madrid, España: Santos.
- Goleman, D. (2006). Inteligencia social. Barcelona, España: Kairós.
- Lopez, M. (2006). Lenguaje transparente. España: Trillas.
- Montes, J. (2001). Relaciones Interpersonales. Colombia: Ibañez
- Rodriguez, I. (2007). Estrategias y técnicas de comunicación. Barcelona, España: Eureka Media S.L.
- Wiemann, O. (2011). La comunicación y las relaciones interpersonales. California, Estados Unidos: Aresta.
- Yanez, R. (2010). Impacto de las Relaciones Interpersonales. Lima, Perú: Liberabit

[http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases\\_teoricas\\_relaciones\\_interpersonales.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html)

<http://www.psicologia-online.com/pir/factores-procedentes-de-las-relaciones-interpersonales.html>

<http://www.psicologia-online.com/pir/factores-procedentes-de-las-relaciones-interpersonales.html>

<https://belencyopi.wordpress.com/las-relaciones-interpersonales-y-el-aprendizaje/>

**ANEXOS**

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**



## ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA METAL MECÁNICA ESPÍN

**Objetivo:** Recoger información con respecto al tema: Las relaciones interpersonales y su incidencia en la convivencia laboral de la Empresa Metal Mecánica Espín en la Ciudad de Guayaquil.

### Instrucciones Generales:

Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.

- Lea cuidadosamente las preguntas y encierre con un círculo la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

**1.- ¿Cómo considera las relaciones interpersonales existentes entre sus compañeros?**

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Deficiente

**2.- ¿Con que frecuencia se comunica usted con su jefe?**

- a) Diariamente
- b) Semanalmente
- c) Mensualmente

**3.- ¿Cómo es la relación de trabajo con sus compañeros dentro de la empresa?**

- a) De amistad
- b) Estrictamente laboral

**4.- ¿Con qué frecuencia se dan situaciones en las que algunos compañeros de trabajo obstaculicen el grupo?**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**5.- Considera que existe solidaridad por parte de sus compañeros de trabajo**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**6.- ¿Cuál de estos elementos cree usted que distorsiona la comunicación?**

- a) Malos entendidos
- b) El poder del jefe
- c) La indiferencia

**7.- Considera usted que la toma de decisiones en la empresa se realiza generalmente en forma:**

- a) Individual
- b) Grupal

**8.- Su jefe al dar las órdenes**

- a) Grita
- b) Las manifiesta
- c) Las explica

**9.- Cree usted que las opiniones de los trabajadores es importante en la toma de decisiones de su jefe**

- a) Si
- b) A veces
- c) No

**10.- La empresa les ofrece beneficios que contribuyen a la motivación del personal**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

Gracias por su colaboración



## **ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA METAL MECÁNICA ESPÍN**

**Objetivo:** Recoger información con respecto al tema: Las relaciones interpersonales y su incidencia en la convivencia laboral de la Empresa Metal Mecánica Espín en la Ciudad de Guayaquil.

**1.- ¿Por qué es tan importante que en la empresa exista una buena relación laboral?**

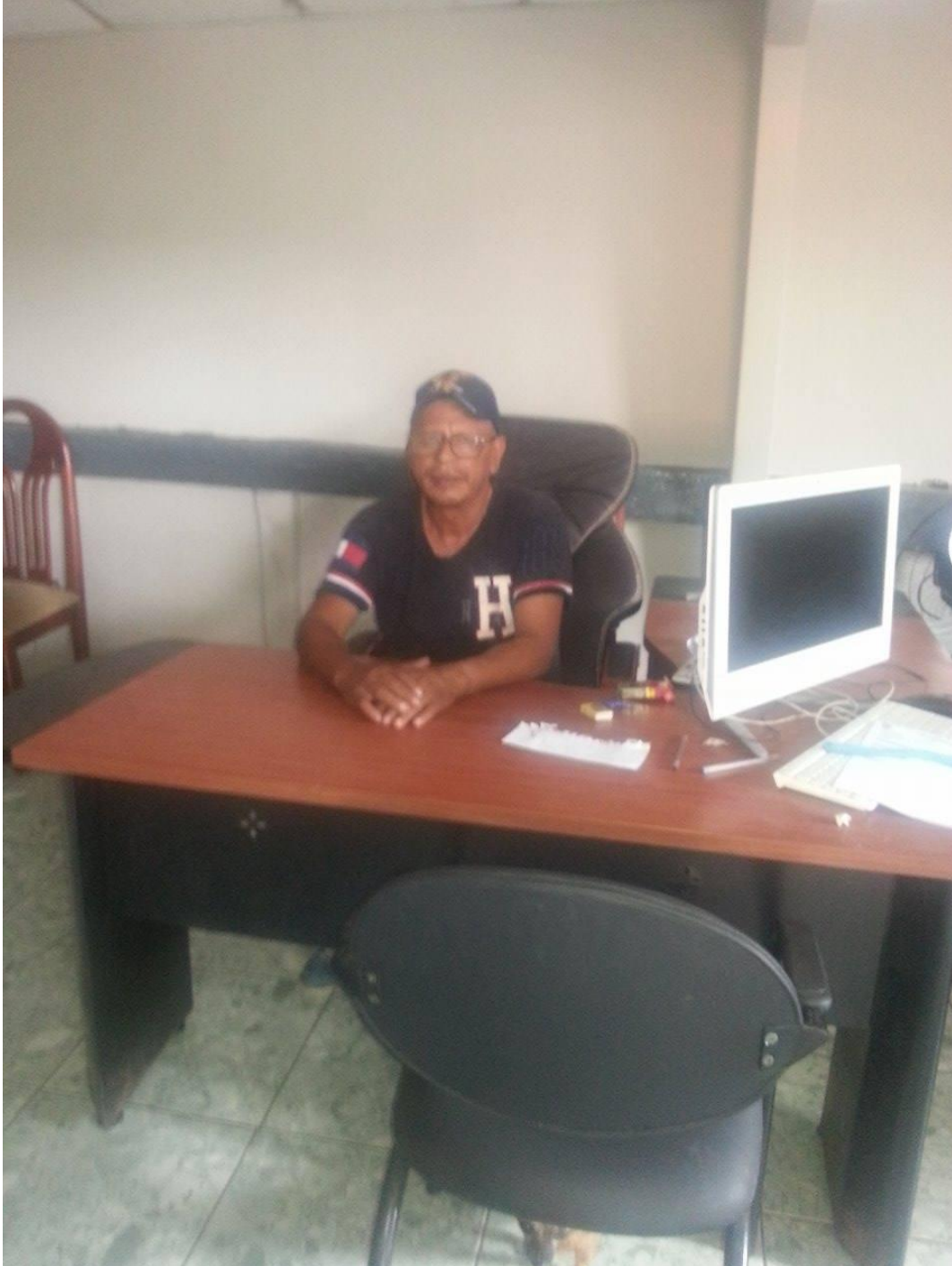
**2.- ¿Qué opina usted acerca de las relaciones interpersonales entre sus trabajadores?**

**3.- ¿Cuál es el medio que usted utiliza para comunicarse o transmitir alguna información a los trabajadores?**

**4.- Cuando hay algún problema entre los empleados de su empresa ¿Cómo lo soluciona?**

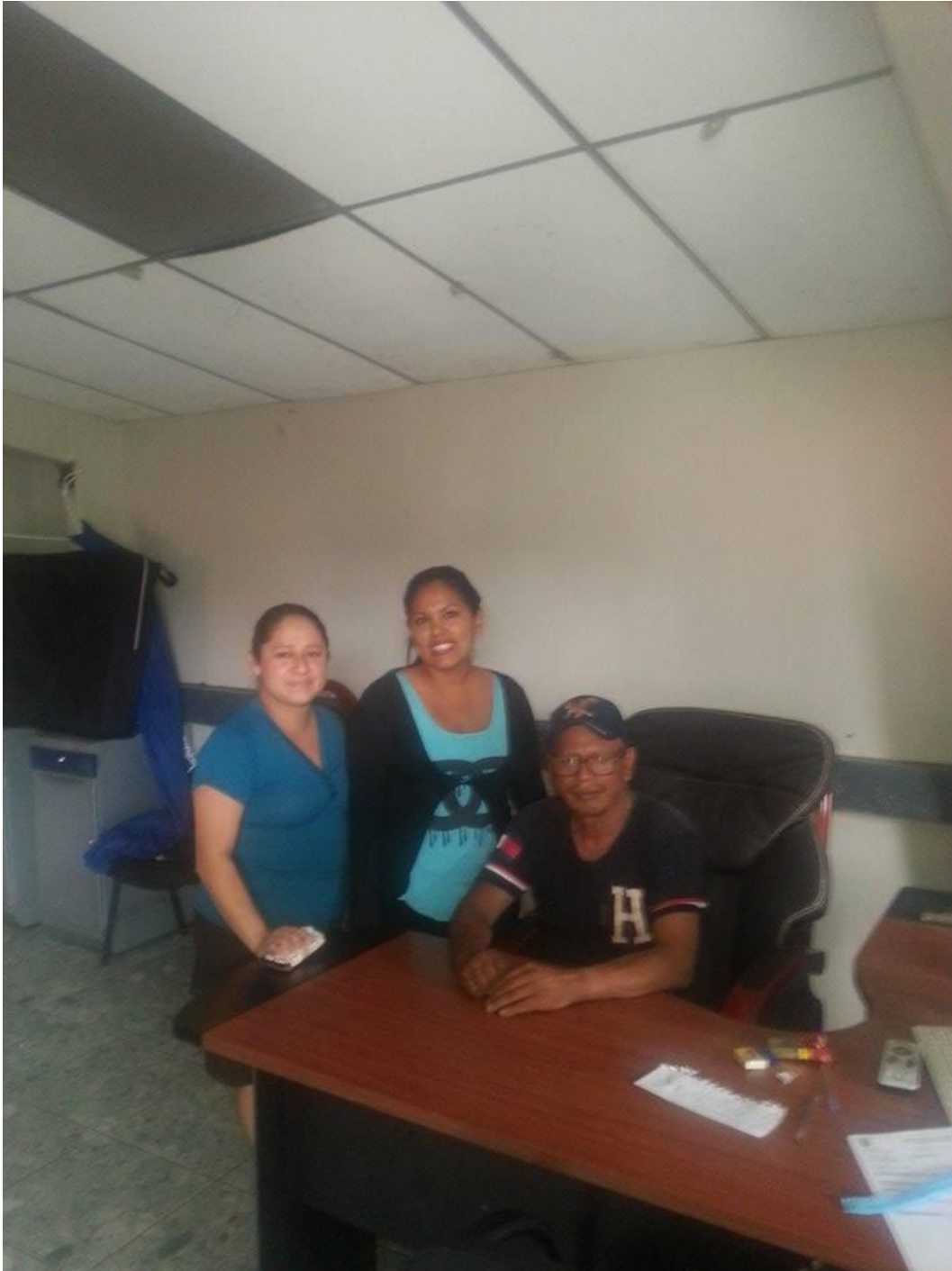
**5.- ¿Considera que posee el apoyo y colaboración de los empleados de su empresa?**

# FOTOS



**Empresa Metal Mecánica Espín - Ing. Guillermo Espín**





**Oficina del Ing. Guillermo Espín**



**Planta de la Empresa Metal Mecánica Espín**



**Planta de la Empresa Metal Mecánica Espín**