



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA



**LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN
EL AMBITO LABORAL EN LA EMPRESA
INDUSTRIAL DE HILO, C.A. UBICADA EN
CAGUA MUNICIPIO SUCRE ESTADO
ARAGUA**

**Línea de Investigación:
Estudio de la conducta y su implicación en el trabajo**

Autor: Lcda. Janeth Silva
C.I. 17.512.373
Tutor: Prof. Issa Rodríguez

La Morita, Julio 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA



**LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL AMBITO LABORAL EN LA
EMPRESA INDUSTRIAL DE HILO, C.A. UBICADA EN CAGUA MUNICIPIO
SUCRE ESTADO ARAGUA**

**Línea de Investigación:
Estudio de la conducta y su implicación en el trabajo**

Autor: Lcda. Janeth Silva
C.I. 17.512.373
Tutor: Prof. Issa Rodríguez

La Morita, Julio 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL AMBITO LABORAL EN LA
EMPRESA INDUSTRIAL DE HILO, C.A. UBICADA EN CAGUA MUNICIPIO
SUCRE ESTADO ARAGUA**

Tutor Académico:
Profra. MSc. Issa Rodríguez

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales
Por: Profra. MSc. Isa Rodríguez
C.I:

La Morita, Julio de 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL AMBITO LABORAL EN LA
EMPRESA INDUSTRIAL DE HILO, C.A. UBICADA EN CAGUA MUNICIPIO
SUCRE ESTADO ARAGUA**

Tutor Metodológico:
Profa. MSc. Issa Rodríguez

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales
Por: Profa. MSc. Isa Rodríguez
C.I:

La Morita, Julio de 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del trabajo de grado titulado, **LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL AMBITO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL DE HILO, C.A. UBICADA EN CAGUA MUNICIPIO SUCRE ESTADO ARAGUA**, presentado por la ciudadana **Lcda. Janeth Silva C.I. 17.512.373**, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, considero que dicho trabajo, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Prof. ISSA RODRIGUEZ
C.I:

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por haberme permitido llegar hasta este ciclo académico. Por los momentos difíciles que me han dejado un gran aprendizaje y una gran enseñanza la cual es valorar cada día las oportunidades que se presenten en mi vida.

A mi madre por su infinito amor y comprensión, por su apoyo, por enseñarme desde niña el valor de ser educado y de lograr ser un profesional a ti mama por ser la mejor del mundo y porque mereces cada día que tus hijos te llenen de orgullo y te regalen grandes satisfacciones.

A mi esposo y a mi hijo por tantos sábados que los deje solos por venir a la universidad y también por su infinita comprensión. Los amo a los dos son mi más preciado tesoro.

A mis hermanos para que sigan mi ejemplo y le den muchas alegrías a nuestra madre que se merece más de lo que imaginamos porque ha luchado sola contra viento y marea por sus hijos y por su familia. Especialmente a ti frandder te amare por siempre hermano.

A mis amigas Yadelis y Aixa que gracias al equipo que formamos logramos salir airoas de esta batalla y estamos a punto de alcanzar una nueva meta en nuestro camino profesional. También a mi amiga Delgado Teresa para que le sirva de inspiración y se decida de una vez a realizar estudios a nivel de postgrado, te quiero mucho amiga eres un ser excepcional.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo en el desarrollo de mi formación profesional. Así como por compartir conmigo todas sus experiencias y sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer a Jehová todopoderoso por darme esta oportunidad de estudio y por darme el conocimiento y los recursos para lograr esta meta.

A la Universidad de Carabobo gracias por abrirme sus puertas y por impartir educación de alto nivel y de alta calidad, especialmente a la facultad de ciencias económicas y sociales y por supuesto a la dirección de postgrado y a las profesionales que allí laboran por prestarnos siempre su apoyo y colaboración.

Agradezco muy especialmente a mi madre porque de no haber sido por ella no hubiera llegado tan lejos. Gracias mamá eres mi inspiración.

A mi padre, que aunque no esté presente cada día lo recuerdo con amor y espero que donde este se encuentre orgulloso de los hijos que tiene. Gracias papá por cada momento de alegría que me regalaste.

A todos mis facilitadores especialmente a la profesora Berenice Blanco y a la profesora Issa Rodríguez por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de este proyecto.

Y finalmente a todas las personas que con su aporte hicieron posible la realización de este trabajo especialmente a los trabajadores de la empresa industrial del Hilo C.A.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA



**LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL AMBITO LABORAL EN LA
EMPRESA INDUSTRIAL DE HILO, C.A. UBICADA EN CAGUA MUNICIPIO
SUCRE ESTADO ARAGUA**

**Autor: Lcda. Janeth Silva
Prof. Issa Rodríguez
Julio, 2013**

RESUMEN

Las organizaciones hoy día tiene que estar a la vanguardia de la mejora continua en los procesos más aun los relacionados con el recurso humano, para que esté actualizado y tenga unas relaciones interpersonales desde el clima de trabajo agradable y con sentido de pertinencia, de este tema trata la presente investigación que a continuación se detalla, consistió en Analizar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de la Empresa de Hilo C.A, para ello se plantearon propósitos específicos, como: diagnosticar la situación actual de la organización en cuanto al clima organizacional, su estructura, misión, visión, comportamiento, describir las relaciones interpersonales entre superiores y trabajadores, determinar los factores que influyen entre el clima organizacional y las relaciones Interpersonales de los trabajadores, utilizando teorías como la de Maslow (1971), Humanista, Mcgregor, entre otras, además de algunos referentes teóricos, en cuanto al marco metodológico se utilizó bajo el diseño de campo no experimental, de tipo o nivel descriptivo, con un población de 20 empleados, es decir se tomó toda la población convirtiéndose en muestra censal, también se determinó la técnica de la encuesta y el tipo de cuestionario tipo Likert, una vez obtenido y tabulado los datos se procedió a elaborar por cada ítem un cuadro de frecuencia y porcentaje de dicho valores, facilitando así un análisis. Los resultados, se concluye dando respuesta a los objetivos planteados, además manifestando, que se hace necesario atender el clima organizacional para que mejoren la relaciones interpersonales y se recomienda los alternativas de acción para la mejora organizacional.

Descriptores: Clima Organizacional, Relaciones Interpersonales, ámbito laboral.

INDICE GENERAL

	Pág.
Portada	i
Constancia de Aprobación del Proyecto	ii
Constancia de aceptación Tutor académico	iii
Constancia de aceptación Tutor Metodológico	iv
Aprobación del Tutor	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Índice General	ix - x
Índice de Cuadros	xi
Índice de Figuras	xi
Índice de Gráficos	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
Planteamiento del Problema	3
Objetivos de la Investigación	9
Justificación	10
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	14
Bases Teóricas	19
Bases Legales	38
Términos Básicos	42
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	

Tipo de Investigación	43
Población	45
Muestra	45
Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	46
Valides de los Instrumentos	46
Confiabilidad del Instrumento	47
Procedimientos	48
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	52
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
Lista de Referencias Bibliográficas	75
Anexos	78

INDICE DE CUADROS

CUADRO No	Pág.
1. Escala de Evaluación para la Validación de los Instrumentos	47
2. Operacionalización de Variables	51

INDICE DE FIGURAS

FIGURA No	Pág.
1. Teoría de David McClelland	29
2. Relaciones de Intercambio	69

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO No	pp.
Identificación con la organización	
1. Misión, visión, organigramas y manuales de normas y procedimientos.	53
2. Si pudiera cambiar de trabajo lo haría.	54
3. Cuando tengo que decir donde trabajo lo hago con entusiasmo.	55
4. Posibilidad de trabajar para otra empresa.	56
5. Si me ofrecen otro trabajo.	57
6. Lo que más me gusta de trabajar para el industrial de Hilos C.A	57
Relaciones interpersonales	
7. Mis compañeros nunca son amables, irrespetuosos e interesados en mí.	58
8. Si tengo un problema laboral mi jefe o mis compañeros me ayudarían.	59
9. La relación con el jefe es cordial, cómoda, desagradable o respetuosa.	60
10. Como es la relación de confianza entre mis compañeros de trabajo.	61
11. Mis compañeros son amistosos, colaboradores, indiferentes o abusivos.	62
Factores relaciones laborales y clima organizacional	
12. Las relaciones interpersonales permiten mantener un clima agradable.	63
13. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.	64

14. Los deseos del grupo de trabajo apuntan hacia las necesidades colectivas.	65
15. Las relaciones interpersonales afectan el desempeño laboral.	66
16. El clima organizacional que prevalece estimula la participación colectiva	67

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones son cada vez más complejas, cada día incorporan nuevas tecnologías a su forma de trabajar con lo que consiguen competir en el mercado globalizado, es por esto que numerosas empresas, monitorean frecuentemente las variables que inciden en el clima organizacional dándole esto la posibilidad de detectar las debilidades y establecer de inmediato las acciones destinadas a mejorar las desviación generadas por tal razón.

Al igual que, el crecimiento acelerado de las organizaciones y la conducta de los individuos ante las nuevas exigencias y las tasas aceleradas de cambios, obligan a la gerencia a prepararse para entender la conducta individual y grupal del recurso humano alineándola hacia las metas de la organización, estableciendo bases psicológicas en la búsqueda de la efectividad organizacional.

La importancia que reviste el clima organizacional ha sido tema de marcado interés desde los años 80 hasta nuestros días, dejando de ser un elemento periférico en las organizaciones para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégica. El desarrollo de este contenido permite a los integrantes de la organización ciertas conductas e inhiben otras. De manera que un clima laboral abierto y humano alienta la participación y conducta madura de todos los miembros de la organización, sí las personas se comprometen y son responsables, se debe a que estos aspectos laborales se lo permite es una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito.

Entonces el clima organizacional está determinado por la percepción que tengan los empleados de los factores de la organización como misión, visión, políticas, relaciones interpersonales, motivación e inventivos entre otros, esto abarca el sentir y la

manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad del clima organizacional.

En el presente trabajo se pretende analizar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de los trabajadores de la Empresa de Hilo C.A ubicada en Cagua Estado Aragua, para lo cual esta conformado por capítulos los cuales se describen a continuación.

Capítulo I. El Problema: conformado por el planteamiento del problema, objetivos de la investigación: generales y específicos, justificación de la investigación, alcance, delimitación.

Capítulo II. Marco Teórico: Constituido por los antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legas y términos básicos.

Capítulo III. Marco Metodológico: Diseño, Tipo de Investigación, Población y Muestra, Técnicas e instrumentos de Recolección de datos, Validez de Instrumentos, Confiabilidad, procedimientos y cuadro de Variables.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados: se encuentra compuesto por los resultados obtenidos al aplicar la observación directa y la encuesta, se presenta mediante tabla y gráficos que permiten analizar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de la empresa de Hilo C.A.

Finalmente en el Capítulo V se realizan las conclusiones y recomendaciones referentes al tema objeto de estudio.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad el ambiente competitivo de los negocios, la calidad humana y entusiasmo de las personas acompañado de la dinámica de los cambios plantea a las organizaciones en general la necesidad de transformarse en función de las nuevas demandas que se derivan de los avances científicos, tecnológicos, de contexto político, económico y social, el mundo actual se caracteriza por un cambio constante. El ambiente general que envuelve a las organizaciones es muy dinámico y les exige una elevada capacidad de adaptación como condición básica de supervivencia.

Según Velásquez, (2003)

En la actualidad, las organizaciones son cada vez más complejas, cada día incorporan nuevas tecnologías a su forma de trabajar con lo que consiguen competir en el mercado globalizado, es por esto que numerosas empresas, monitorean frecuentemente las variables que inciden en la cultura organizacional y por ende su clima, dándole esto la posibilidad de detectar las debilidades y establecer de inmediato las acciones destinadas a mejorar las desviación generadas por tal razón. (p.98)

De manera que las organizaciones están en la obligación de ajustarse permanentemente a estas vertiginosas razones a través de una gerencia con una nueva perspectiva, que requiere de capacidad vinculada con las características particulares de cada empresa enmarcada en la realidad situacional donde se desenvuelven las actividades propias de la organización para así satisfacer las necesidades del individuo.

En este sentido, la gerencia debe incorporar cambios y mejoras bajo una perspectiva estratégica y global, orientada por la misión y visión de la organización basando su gestión de negocio, así como el manejo adecuado de sus recursos en especial del recurso humano para lograr adaptarse a los requerimientos de hoy día, destacándose entre ellos un clima organizacional agradable, estimulante, que permita un equilibrio en las relaciones interpersonales de los trabajadores que laboran en las organizaciones conjuntamente con las condiciones laborales y los intereses de la empresa.

Muchos cambios están recorriendo a nivel mundial, exigiendo una nueva postura a las organizaciones, ya que se enfrentan a un ambiente dinámico al cual no se pueden quedar observando y dejar que las cosas sucedan sin responder eficientemente. Estas transformaciones traen consigo un proceso profundo que implica un análisis interno y externo de las condiciones tecnológicas, sociales y culturales en, las cuales se desenvuelven las organizaciones.

Las organizaciones son la expresión de una realidad cultural, la cual se expresa a través de mitos, creencias, valores, ideas, sentimientos y voluntades de una comunidad institucional, de allí, la importancia de tenerlas claramente definidas, lo que permite tener una perspectiva objetiva, mediante la cual se pueden orientar pautas de cambio, en ese sentido se puede definir la cultura como un grupo de variables que en conjunto ofrecen una visión global de la organización.

Por consiguiente, se trata de un concepto multidimensional, que surge a partir de una comprensión de la organización como un sistema abierto, la cultura es entendida habitualmente como medio interno, en él se pone atención a variables y factores internos de la empresa y no a los factores del entorno en que esta se encuentra inmersa.

En este sentido Denison, (2000:) expresa que:

El clima y la cultura organizacional son cualidades relativamente permanentes del ambiente interno de una organización que: (a) experimentan sus miembros, (b) influye en su comportamiento y (c) se puede describir en función de los valores de un conjunto particular de características (o actitudes) de la organización.
(P. 150)

Ahora bien, las organizaciones tienen que idear algunas estrategias para lograr la competitividad ya que en el entorno donde estas se desenvuelven se llevan a cabo una serie de acciones y actividades que involucran la producción y gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control); además, de los esfuerzos y recursos organizacionales con que cuentan las mismas, con el propósito de alcanzar las metas y objetivos trazados por la entidad.

Al respecto Guillen (2000) sostiene:

Las organizaciones en su sentido amplio constituyen para las personas, un determinado orden grupal, un medio por el cual pueden alcanzar muchos y variados objetivos personales que no podrían ser alcanzados sólo a través del esfuerzo individual donde a cada integrante le corresponde interpretar un papel; igual o no al de otros, según Guillen (P. 40).

En el ámbito empresarial el cambio es hoy una constante y en cualquier texto contemporáneo de Administración se dedica una parte al estudio de este tema a nivel organizacional. Es importante destacar que la cultura existente en una organización acelera o desacelera el cambio, en este sentido es acertado plantear que el tiempo y el esfuerzo estarán en función de la fuerza de la cultura y esta a su vez influye sobre el comportamiento del individuo en el área de trabajo.

El cambio cultural es necesario, pero no todos los elementos de la cultura pueden o deben cambiar. Este supone una modificación en el comportamiento de las personas que integran la organización y un mayor o menor intervalo de tiempo necesario para lograr la transformación deseada. Una condición previa es conocer y entender la cultura, dado que es invisible y resulta ser bastante desconocida, es así como se puede con más acierto, predecir los impactos en positivo y en negativo de los cambios y trabajar en la minoración de los efectos no deseado.

Para anticiparse a la llegada de los cambios una vía es planearlo, según acciones y mecanismos de dirección y modificación para ir de lo actual a lo deseado y asegurar la eficacia y salud organizacional. La percepción individual del medio ambiente laboral en una organización y la descripción de sus propiedades es muy similar a la percepción y descripción de sus propiedades en una persona. De acuerdo a esa percepción los encuestados de una empresa efectúan una descripción de los múltiples estímulos que se encuentran actuando sobre los mismos en el mundo del trabajo y que definen su “situación laboral”; ésta atmósfera psicológica de una organización se la designa como el “clima de la empresa” para un individuo.

Este mundo psicológico laboral representa de hecho una fuerte influencia para la conducta, reacciones y sentimientos del individuo en su lugar de trabajo. El clima organizacional es descriptivo, siendo una percepción de los sujetos trabajadores.

la presente investigación plantea el estudio de las relaciones interpersonales dentro de una organización y para ello se hace necesario valorar todos los elementos que puedan influir en dichas relaciones y uno de estos es su clima organizacional, para ello se realiza primero un diagnostico organizacional a través de los datos aportados por los trabajadores, mediante una discusión en grupos formados a partir de las funciones organizacionales y el relleno individual de un cuestionario sobre el clima. La devolución de los datos elaborados, es la fase más delicada porque

frecuentemente quien pide un análisis de clima desea tener datos informativos para después decidir lo que ya mismo tenía en mente antes de la investigación.

Es a partir de la devolución de los datos que la investigación se torna activa, es decir, se torna una intervención de cambio. La tecnología es un medio que hoy en día ha hecho surgir la industria, logrando un puesto en el mercado con las demás empresas, induciéndoles e implementado técnicas y procedimientos que le permitan mejorar la función administrativa. Actualmente se sabe que el clima de la organización representa un concepto descriptivo (por ejemplo, valoración de cantidad) y que, en cambio, la satisfacción en el trabajo constituye un concepto evaluador (por ejemplo, valoración del grado). Por tanto, se comprueba que la correlación existente entre ambos es relativamente pequeña y que eventualmente hasta puede ser nula.

En este sentido Salvendy, S. (1993), afirma que:

La preocupación fundamental es lograr las funciones necesarias, los propósitos y metas con un mínimo de recurso. A la manera de hacerlo se le llama método, que viene a ser una descripción de cómo se utilizan los recursos para lograr los fines propuestos. (p.225).

Estas reflexiones permiten a una organización considerar todo tipo de evaluaciones y gestión de competencia que sirven como función para saber y reconocer cualquier tipo de desviación que se presente, dando oportunidad de ser corregidos a la brevedad posible.

Por lo tanto las relaciones interpersonales, pueden influir en el clima donde las actitudes y la conducta juegan un papel importante en el comportamiento organizacional y que además éstas dependen de otras variables moderadoras e intervinientes, tanto de la personalidad (preferencias, normas, valores, necesidades y expectativas), como también los de la situación laboral y de la organización.

Otro aspecto a tener en cuenta es el “problema de la coordinación” en la valoración de las relaciones interpersonales de una organización por parte de los miembros de la misma. Cabe aclarar en qué grado se han de atribuir las diferencias en la evaluación de la organización y en la descripción de ella por sus miembros a:

- a) Las diferencias interindividuales (personalidad).
- b) A la precisión de la observación.
- c) Hasta qué punto son una función de la organización y de sus subsistemas, a los que pertenece el colaborador.

Hoy en día las organizaciones se enfrentan al reto de conocer con anticipación el comportamiento de los factores operativos, puesto que, mientras mayor sea la competencia, se incrementan progresivamente la probabilidad de riesgos para las organizaciones.

Después de los aspectos antes descritos en la empresa Industrial de Hilo, C.A. ubicada en Cagua municipio Sucre del estado Aragua, ha estado observando con preocupación por parte de la gerencia diversas debilidades, que están presentando los empleados, como falta de motivación, cierta apatía para compartir con su grupo de trabajo, problemas con el liderazgo o líderes de grupo de trabajo, coartando de esta manera la creatividad, dichos factores son observados y tomados de un trabajo realizado en la organización para mejorar el desempeño laboral, realizado en el 2011 y que realmente preocupa a la alta gerencia, esta investigación pretende establecer la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los empleados es decir el personal administrativo de la empresa que interactúan en dicha organización.

Entonces se requiere observar dicha influencia partiendo de la estructura

organizacional así como otros elementos que ayuden a determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral como por ejemplo el clima y la cultura organizacional. También se puede mencionar dentro de este contexto que la presente problemática ha traído como consecuencia el deterioro de las relaciones laborales, con baja calidad de servicio, y poca comprensión hacia el personal (sus valores y aptitudes), ocasionando un elevado índice de ausencias (faltas injustificadas y reposos), desmotivación e insatisfacción del personal, constantes quejas sobre el modo de mando, permanentes conflictos disfuncionales entre la alta gerencia, supervisores y sus supervisados, ocasionando que no se alcancen los objetivos propuestos.

Después de describir los problemas existentes en la organización antes mencionada se plantean las siguientes interrogantes:

¿La Industrial De Hilo, C.A posee, estructura organizacional, misión, visión definidas en su reseña histórica o manuales?

¿Cómo son las relaciones interpersonales entre la gerencia y los trabajadores de la organización?

¿Cómo incide el diseño de la estructura organizacional en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Industria de Hilos C.A.

1.2 Objetivos De La Investigación

1.2.1 Objetivo General

Analizar la Influencia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de los trabajadores en la empresa Industrial De Hilo, C.A. Ubicada en Cagua Municipio Sucre Estado Aragua.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la organización en cuanto a su estructura organizacional, misión y visión.
2. Describir las relaciones interpersonales entre superiores y trabajadores de la empresa Industrial de Hilo, C.A
3. Determinar los factores que influyen entre el clima organizacional y las relaciones Interpersonales de los trabajadores

1.3 Justificación e importancia de la Investigación

Todo proceso de investigación se debe sustentar sobre la base de sus aportes y su trascendencia dentro del campo de investigación en el cual él se desarrolla, así como su importancia con respecto a los individuos o la comunidad que se ven involucrados en el mismo. Esta investigación tuvo que ver con organizaciones empresariales y las relaciones que tienen sus integrantes con el ámbito laboral, de ahí la justificación de que en toda organización el recurso humano es un elemento fundamental para llevar a cabo los objetivos y metas que permitan alcanzar la misión propuesta, para ello es necesario que este recurso humano esté capacitado desde el punto de vista profesional, técnico, moral y cultural.

Las organizaciones luchan constantemente en la búsqueda de la eficiencia, en ella va incluida sus recursos humanos, esta lucha viene enmarcada dentro de un ambiente complejo y de permanentes cambios, estableciendo nuevas relaciones de producción y explorando la indagación permanente que conlleva a la utilización de técnicas y estrategias dirigidas directamente a lograr el equilibrio dentro de la empresa.

Tanto en la estructura organizacional como en las relaciones interpersonales de Industrial De Hilo, C.A., el liderazgo juega un papel importante y primordial para el desarrollo y fines de la organización empresarial, estableciendo la necesidad de la influencia gerencial y relaciones interpersonales con el fin de mejorar el desempeño organizacional.

En la presente investigación es necesario contar con opciones positivas para agilizar y solucionar el hecho de la existencia de un clima organizacional misión y visión y como esto afecta las relaciones interpersonales entre la gerencia y los trabajadores de la organización Industrial de Hilos C.A. y a su vez como influyen dichas relaciones sobre el ámbito laboral en general, tomando muy en cuenta el capital humano como elemento indispensable para obtener un óptimo resultado. Por lo antes planteado, se hace necesario buscar alternativas que permitan solventar la problemática que se presenta en la empresa Industrial De Hilo, C.A., en cuanto a las competencias, de liderazgo que canalice los cambios requeridos a fin de establecer claramente las funciones necesarias para alcanzar los objetivos, y contribuir en la mejora de las relaciones interpersonales entre la masa trabajadora y sus líderes.

Por lo antes planteado, se justifica la realización de esta investigación, como un aporte a las futuras generaciones de la administración empresarial, porque les brinda nociones sobre este planteamiento para así lograr una visión más completa que les permita corregir sus errores y reforzar sus conocimientos. Además sirve como referencia teórica para otros tipos de investigación que se puedan presentar en un futuro que esté relacionado con el tema de estudio o por el contrario con esta línea de investigación.

Desde esta investigación los aportes teóricos que sustentaron y que se utilizaron fueron los del liderazgo, gerencia, desarrollo cultural, estudio de las

necesidades y la motivación entre otros, también metodológicamente abarco un diseño de campo apoyado en una revisión documental y de nivel descriptivo.

La investigación se planteo como respuesta para determinar la Incidencia de las Relaciones Interpersonales en el ámbito laboral de La Empresa Industrial De Hilo, C.A. Ubicada en Cagua Municipio Sucre del Estado Aragua, y si esto afectaba o no los procesos que se llevan a cabo en dicha organización por el término de la misma se espera poder establecer los siguientes aspectos:

- Planificar estratégicamente acciones orientadas a considerar en todo momento las diversas alternativas posibles que permitan garantizar buena gestión tanto administrativa como gerencial a través de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Empresa Industrial De Hilo, C.A., dependiendo de la incertidumbre o conflicto existente.
- Ser los primeros, los mejores para sus clientes, empleados y accionistas, y contribuir así al desarrollo y bienestar de la sociedad venezolana. Esto se logra con una filosofía concentrada en la experiencia del servicio y respaldada en un buen departamento administrativo y gerencial con unos recursos humanos idóneos, con alta ética profesional.

Esta investigación será útil, para el mejoramiento interno de la empresa Industrial De Hilo, C.A., ya que al contar con procedimientos eficientes garantizarán la efectividad de los distintos departamentos, fortaleciendo sus relaciones. Dándole así a cada trabajador la posibilidad de aplicar el conocimiento adquirido de este aprendizaje y de esta manera mantenerse actualizados en cuanto a conocimientos técnicos innovadores se refiere, eso conduciría a rentabilidades más altas y actitudes más positivas, elevaría la moral de la fuerza de trabajo, crearía una mejor imagen, ayudaría al personal a identificarse con los objetivos, políticas de la organización, a

la toma de decisiones y la solución de problemas. Además incentivaría el liderazgo y la participación grupal, permitiéndole así el logro de metas individuales y colectivas dentro y fuera de la organización para la mejora de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.2. Antecedentes Relacionados con la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó una revisión bibliográfica y documental de los resultados anteriores en diferentes instituciones con la finalidad de recolectar información pertinente e importante relacionada con el tema de estudio.

Tamayo y Tamayo, M. (1990: 14) Dice que “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de la investigación o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de dicha investigación”.

Los antecedentes son todas aquellas investigaciones que pueden contribuir a aclarar e interpretar el problema planteado, haciendo las revisiones y estudios respectivos a fin de construir bases sólidas y proponer la solución a dicho problema.

Toda investigación requiere de una búsqueda constante de elementos que proporcionen información o un soporte que permita la confiabilidad de la investigación y el logro de los objetivos planteados en la investigación. En el presente capítulo se exponen las teorías, investigaciones y trabajos relacionados con una propuesta de diseñar estrategias que permitan mejorar la capacidad de organización y gerencia dentro de los departamentos de la empresa.

A continuación se detallan trabajos que se han realizado y que presentan de algún modo relación con la presente investigación.

Internacionales

Orduña M., (2006) **“La influencia de la relaciones interpersonales en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas, INEGI de Pachuca Hidalgo. México”** Trabajo presentado en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo para obtener el título de licenciado en Psicología. En esta investigación luego de la aplicación de los diversos instrumentos se concluyo que las relaciones interpersonales si afectan el clima dentro de la organización ya que se evidencio que el trato cordial, las buenas relaciones, la comunicación en todos sus sentidos, el liderazgo y el trabajo en equipo proporcionan un nivel satisfactorio en las relaciones interpersonales y por lo tanto un buen clima laboral y en esta institución la mayoría de estos factores se observaron con niveles muy bajos.

De tal manera, que este trabajo se relaciona con la presente investigación ya que estudia las relaciones interpersonales y como están afectan el clima organizacional, además contienen conceptos como la importancia de la evaluación del recurso humano para las organizaciones, la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo, entre otros.

Lapeña Y., (2012) **“Estudio Fenomenológico de las Relaciones Interpersonales Laborales: la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del hospital General Santa Bárbara de Soria”**. Tesis Doctoral Presentada en la Universidad de Alicante. En el contexto que abarca el estudio se encontró que existen relaciones interpersonales positivas que propician un buen ambiente laboral, donde se fomenta el trabajo en equipo y la comunicación entre sus miembros. Pero por otro lado se presentan relaciones negativas derivadas de la inmovilización del personal, el individualismo y las exigencias de la Administración que generan cansancio y desmotivación de los profesionales generando relaciones interpersonales insatisfactorias.

El estudio antes mencionado se relaciona con la presente investigación ya que estaba

basado en el estudio de las relaciones interpersonales y analiza aspectos importantes como la capacitación y rotación del personal y su influencia sobre el rendimiento, las condiciones de trabajo en función de la productividad, las relaciones positivas y negativas entre otros.

Nacionales

Molina P., (2010), en su trabajo titulado: **La importancia de la comunicación en las Relaciones Humanas de los Empleados en la Empresa Constructora y Servicios Agua Mar, C.A Maracay Estado Aragua, trabajo presentado como requisito para la obtención del título de magister en administración de empresa en la Universidad Bicentennial de Aragua**, para ello se planteó como objetivo principal establecer la importancia de la comunicación en las relaciones humanas de los empleados de la empresa antes mencionada, utilizando para ello el enfoque cuantitativo desde el diseño de campo no experimental de tipo descriptivo, el análisis se realizó desde la técnica de la encuesta y cuestionario tipo Likert, este instrumento reportó, en la organización, parte de los trabajadores mantienen relaciones amistosas, lo que indica un buen manejo en las Relaciones Interpersonales; esto se debe a la buena comunicación al intercambiar ideas, experiencias informaciones y alcanzar las metas en común.

A pesar de las barreras comunicacionales, las cuales acarrearán con frecuencia confusión e interrupción tanto en el cumplimiento como en la ejecución de las tareas, se recomienda aplicar las dinámicas para minimizar estas barreras comunicacionales. El presente estudio tiene vinculación con el análisis de las relaciones interpersonales entre los empleados ya que un factor importante se toma en consideración como es la comunicación elemento preponderante en dichas relaciones.

Castro R., (2009), en su investigación: **Las Relaciones Interpersonales entre los empleados de la Coordinación de la Red de Bibliotecas Públicas del Estado Aragua**,

presentado en la Universidad Bicenteranaria de Aragua para optar al título de Magister en Administración de empresa. Para ello se planteó analizar estas relaciones interpersonales entre sus empleados ya que se evidencia problemas con liderazgo, y comunicación, esta percepción afecta la organización ya que no se cumple con los objetivos planteados por no utilizar normas de convivencia, se utilizó como marco teórico la teoría de Elton Mayo, desde el punto de vista metodológico se identificó con enfoque cuantitativo, de tipo o nivel descriptivo desde los diseños de campo apoyado en una revisión documental, llegando a la conclusión que en la Institución prevalecen dos formas de comunicación: la formal e informal, siendo la segunda la que beneficia las relaciones interpersonales en la organización, debido a que la dirección predominante en los canales de comunicación es horizontal, lo cual facilita las actividades desarrolladas y por ende la fluidez verbal entre los miembros del mismo nivel jerárquico, se recomienda utilizar las directrices planteadas en este apartado.

En esta indagación las relaciones interpersonales proceden desde la percepción de los trabajadores de la organización lo cual es un factor relevante a medir en este tipo de investigación y se vincula con la presente investigación desde los problemas como la comunicación y el liderazgo.

Silva, R. (2008). **Realizó un trabajo de investigación para obtener el título de magister en educación, en universidad experimental Libertador donde estudio los Factores que Afectan el Clima Organizacional, en su entorno laboral** es decir una unidad educativa, donde se planteo como objetivos, Analizar los Factores que Afectan el Clima Organizacional en la unidad educativa Andrés Bello de Caracas, utilizando como población los docentes, administrativos y obreros, con una muestra censal de 100 personas se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista estructurada, como instrumento el cuestionario tipo likert.

También se utilizó un marco teórico con referentes como Robbins, Werther, y Davis y Chiavenato, entre otros, llegando, desde una investigación de campo apoyada en una revisión documental con nivel descriptivo, a la conclusión de hacer énfasis en los procesos de comunicación, con inducción del proceso educativo a todo el personal, además de crear la estructura organizacional y plantear la misión y la

visión, recomendando la implementación de estos procesos mediante talleres de concientización.

Dicho trabajo tiene relación con la investigación que se pretende realizar ya que el compendio teórico servirá de talón de fondo para reforzar dicho capítulo y relacionar estas variables con el presente estudio.

Correa, M (2008), en su trabajo de grado, para optar por el título de magíster en Administración de empresa en la Universidad de Carabobo, se investigó sobre el **Estudio de la Cultura y Principios Institucionales de la Secretaria de Hacienda, Administración y finanzas de la Gobernación del Estado Carabobo a Raíz de la Implantación de los Nuevos Lineamientos Administrativos**, plantean una investigación de tipo descriptiva que se caracteriza por ser un estudio de campo. La población estudiada se delimitó a cincuenta y seis (56) trabajadores de la institución al cual se le aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de treinta y seis (36) ítems. Obteniendo resultados donde se identificó como debilidad más importante que los miembros no conocen los objetivos de la organización, y como fortaleza que existe identidad entre los miembros de la institución. Se llegó a la conclusión que con la implantación de los nuevos lineamientos administrativos se ha afectado la satisfacción de los empleados, lo que trajo como consecuencia un bajo rendimiento en los que allí laboran. Recomiendan orientar los flujos de comunicación interna, que contribuyan al logro de los objetivos de la institución y de sus miembros.

De manera que esta indagación se vincula desde el punto de vista de la misión, visión y objetivos de la organización y las consecuencias que trae para la misma el desconocimiento de estos aspectos tan importantes para el buen desarrollo de las actividades en la empresa y como arista fundamental para dicho estudio el cual servirá de soporte conceptual para el análisis de la Influencia de las relaciones interpersonales y el clima organizacional de las relaciones interpersonales de los trabajadores en la empresa Industrial De Hilo, C.A. Ubicada en el Municipio Sucre Cagua Estado Aragua.

2.4. Bases Teóricas

La investigación desarrollada está compuesta de una serie de conceptos, teorías y conocimientos los cuales se dan a conocer para lograr comprender el objetivo del estudio.

Según Sampher, F. (1991: 8) “Las bases teóricas consisten en detectar y consultar bibliografías y otros materiales que puedan ser útiles a los propósitos del estudio, donde dice tener y recopilar la información relevante y necesaria que atañe al tratar problemas de investigación”. Las bases teóricas vienen a constituir un compendio de aquellos autores que han tratado el tema y han contribuido con sus teorías.

En tal sentido, a continuación se desarrollan diversas teorías, conceptos y planteamientos relacionados con el tema de estudio que sirven como elementos para lograr una mayor comprensión del mismo; tomando en consideración que es de suma importancia sustentar todo tipo de investigación sobre bases teóricas que contribuyan con el buen desarrollo del trabajo.

2.4.1 Las Relaciones Interpersonales

Rodríguez (2005), manifiesta que todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de sus vidas, como las que se dan con hijos, padres, amistades y compañeros de trabajo y estudio. A través de ellas, se intercambian formas de sentir y de ver la vida; también se comparten necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales. (p.103).

Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas considerando que, como dice el refrán, "cada cabeza es un mundo", 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 se toma en cuenta que la mayor parte de las personas comparten algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, se dice 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, las diferentes formas de pensar y actuar 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.

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella se logra intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor. La comunicación permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos, ella sirve para expresar lo que se siente, lo que se necesita y lo que se piensa 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.

Relaciones Interpersonales en el Trabajo

Las relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en las organizaciones. Muchas veces, el hecho de mantener un puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que permitan desenvolvernos con eficacia en el ámbito laboral, y no exclusivamente del desempeño de la tarea meramente productiva. En el ámbito laboral se establecen una

serie de relaciones personales que, en ocasiones, están condicionadas por el puesto de trabajo que ocupamos dentro de la empresa. Estas relaciones se dan entre compañeros y compañeras, jefes y jefas, entre otros.

Entonces, las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal. La unidad más básica de una sana interacción humana es la caricia psicológica. Por medio de ésta le hacemos saber a otra persona que nos hemos percatado de su presencia. Este reconocimiento generalmente abarca una cierta dosis de aprobación. El saludo es la caricia psicológica más común.

En este orden de ideas, la caricia psicológica promueve el valor o dignidad de cada persona y puede tener una expresión verbal o física. Cuando estos saludos (o caricias psicológicas) son correspondidos, se habla de ritos psicológicos o de saludos preliminares (el intercambio social que se lleva a cabo antes de hablar sobre asuntos laborales o de negocios). Antes de "irse al grano".

En el trabajo, la mayoría de las caricias psicológicas ocurren por medio de la comunicación verbal o el lenguaje corporal. Ejemplos pueden incluir ademanes, sonrisas, miradas de comprensión, apretones de manos, saludos verbales (tal como hola, cómo estás), o incluso un envío de flores, por ello recibir atención es una gran necesidad humana. Muchas veces las personas prefieren atención negativa a ser ignoradas. Trate usted de imaginar lo incómodo que se sentiría al encontrarse con un compañero de trabajo o con un amigo que no ha visto por varios días, y no saludarlo con palabras o gestos. El trato opuesto a la caricia psicológica es actuar como si la persona no existiera y "hacerle el vacío", "o darle la espalda".

2.4.1 Teoría del enfoque humanístico de Elton Mayo citado por Chiavenato (2009)

El enfoque humanístico promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa: si antes el énfasis se hacía en la tarea (por parte de la administración científica) y en la estructura organizacional (por parte de la teoría clásica de la administración), ahora se hace en las personas que trabajan o participan en las organizaciones. En el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos.

El enfoque humanístico aparece con la teoría de las relaciones humanas en los Estados Unidos, a partir de la década de los años treinta. Su nacimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, principalmente de la psicología, y en particular de la psicología del trabajo, surgida en la primera década del siglo XX, la cual se orientó principalmente hacia dos aspectos básicos que ocuparon otras tantas etapas de su desarrollo:

Análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo. En esta primera etapa domina el aspecto meramente productivo. El objetivo de la psicología del trabajo o psicología industrial, para la mayoría era la verificación de las características humanas que exigía cada tarea por parte de su ejecutante, y la selección científica de los empleados, basada en esas características. Esta selección científica se basaba en pruebas. Durante esta etapa los temas predominantes en la psicología industrial eran la selección de personal, la orientación profesional, los métodos de aprendizaje y de trabajo, la fisiología del trabajo y el estudio de los accidentes y la fatiga

Adaptación del trabajo al trabajador. Esta segunda etapa se caracteriza por la creciente atención dirigida hacia los aspectos individuales y sociales del trabajo, con cierto predominio de estos aspectos sobre lo productivo, por lo menos en teoría. Los temas predominantes en esta segunda etapa eran el estudio de la personalidad del trabajador y del jefe, el estudio de la motivación y de los incentivos de trabajo, del liderazgo, de las comunicaciones, de las relaciones interpersonales y sociales dentro de la organización.

No hay duda de lo valiosa que fue la contribución de la psicología industrial en la demostración de las limitaciones de los principios de administración adoptados por la teoría clásica. Además, las profundas modificaciones ocurridas en los panoramas social, económico, político y tecnológico contribuyeron con nuevas variables al estudio de la administración. Mientras que en los demás países el liberalismo económico típico del siglo XIX pasó, a partir de la Primera Guerra Mundial, a ser sustituido por una creciente injerencia del estado en la economía con el surgimiento de algunos gobiernos totalitarios (en los cuales la teoría clásica encontraba un ambiente extremadamente favorable), en los Estados Unidos se reafirmaban y desarrollaban los principios democráticos. Además, con la Primera Guerra Mundial comienza el declive de Europa centro-occidental en el liderazgo del mundo, y el espectacular ascenso de los Estados Unidos como potencia mundial.

La gran depresión económica que azotó el mundo alrededor de 1929 intensificó la búsqueda de la eficiencia en las organizaciones. Aunque esa crisis se originó en las dificultades económicas de los Estados Unidos y en la dependencia de la mayor parte de los países capitalistas de la economía estadounidense, provocó indirectamente una verdadera reelaboración de conceptos y una reevaluación de los principios de administración hasta entonces aceptados con su carácter dogmático y prescriptivo.

La teoría de las relaciones humanas nace de la necesidad de compensar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente. Dicha teoría fue desarrollada por Elton Mayo y sus

encuestados, como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne y que fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

La teoría clásica intentó desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que tecnología y método de trabajo constituyen la más importante preocupación del administrador. A pesar del predominio de la teoría clásica y del hecho de que no se cuestionaba por ninguna otra teoría administrativa durante las cuatro primeras décadas de este siglo, sus principios no siempre se aceptaron de manera satisffecha y mucho menos entre trabajadores y sindicatos estadounidenses ya que en ese país, los trabajadores y los sindicatos vieron e interpretaron la administración científica como un medio sofisticado de explotación de los empleados a favor de los intereses patronales.

Las cuatro principales causas del surgimiento de esta teoría son, 1. La necesidad de humanizar y democratizar la administración, 2. El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, 3. Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kart Lewin y 4. Las conclusiones del experimento de Hawthorne. Es de hacer notar que la teoría humanística responde a las relaciones interpersonales las cuales están de alguna manera conectada con el clima organizacional que se observa en las organizaciones, como por ejemplo en la Empresa Industrial de Hilos, C.A, en la cual se observan algunas situaciones entre trabajadores y supervisores, así como también, ausencia de una misión y visión como directriz principal para el cumplimiento de los objetivos de dicha organización.

Señala Solana (2003: 208) “los gerentes e investigadores de la administración se enfrentaron al concepto de la motivación”. Ahora bien, uno tiene asimilada una idea general de lo que éste concepto abarca, pero es bueno hacer hincapié en lo que piensan diversos autores como Stoner (2000) con respecto a él:

La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. (p.344).

También hay que mencionar que el dinero es decir el pago por la jornada laboral juega un papel importante y motivador para el trabajador.

2.4.2 La teoría Humanística dentro de la comunicación organizacional maneja tres puntos principales:

- 1.- Considera las relaciones humanas como punto primordial del estudio
- 2.- Variación de canales de comunicación
- 3.- Estudia la psicología del trabajo.

2.4.3 El comportamiento social de los trabajadores según el experimento de Hawthorne, publicado por Elton Mayo (1945)

El experimento de Hawthorne permitió comprobar que el comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, si no como miembros de grupos. La teoría clásica no llegó a percibir que el comportamiento de los empleados está influenciado por las normas y los valores de los grupos sociales en que participan. Kurt Lewin (1946) verificó posteriormente que el individuo se resistirá al cambio para no apartarse de los parámetros del grupo, en tanto éstos permanezcan inmodificables.

Debido a que el poder del grupo para provocar cambios en el comportamiento individual es muy grande, la administración no puede tratar a los trabajadores individualmente, como si fueran átomos aislados, sino como miembros de grupos de trabajo, sujetos a las influencias sociales de estos grupos. Los trabajadores no reaccionan como individuos aislados frente a la administración, a sus decisiones, normas, recompensas y castigos, sino como miembros de grupos sociales cuyas actitudes se hallan influenciadas por códigos de conducta grupal. Es la teoría del

control social sobre el comportamiento. La amistad y los grupos sociales de los trabajadores poseen significado trascendental para la organización y, por lo tanto, deben ser considerados los aspectos importantes en la teoría de la administración.

2.4.4 Teoría de Douglas Mcgregor

McGregor, citado por Palomo (2010: 100) por medio de sus difundidas Teoría X y Teoría Y, “planteó una distinción entre los supuestos relativos a la motivación humanas sobre gerencia de personal.” Los sentimientos de los individuos que componen la organización también tienen un efecto definido en la forma como se llevan a cabo las decisiones de la administración. Los patrones de comportamiento observables en la organización son índices de la relativa salud o enfermedad de la misma. Todos esos factores interactuantes pueden observarse y analizarse a fin de determinar la eficacia de la organización total para alcanzar sus objetivos. Douglas McGregor trabajo a fondo con dos teorías de administración (teoría X y teoría Y)

La filosofía administrativa existente y las prácticas resultantes tienen un impacto definitivo en la forma cómo funciona la organización. Según este teórico, la administración debe iniciarse con una pregunta básica: cómo se ven los administradores a sí mismos en relación con los demás. Este punto de vista requiere un poco de reflexión sobre la percepción de la naturaleza humana. La teoría X y la teoría Y son dos grupos de suposiciones sobre ésta. McGregor selecciono estos términos porque quería una terminología neutral sin connotaciones de ser "bueno" o "malo".

Según McGregor, las suposiciones "tradicionales" acerca de la naturaleza humana se incluyen en la teoría X en la forma siguiente:

- A. La teoría X, como él la describe, enfatiza el control administrativo y la dirección de las actividades de la organización. Pone en la administración la responsabilidad principal para organizar y dirigir los recursos humanos,

materiales y financieros de la organización en dirección a sus objetivos. Supone que la gente es pasiva y se resiste a las necesidades de la organización y debe, por tanto, ser persuadida, recompensada o castigada, según el caso. La gente, de acuerdo con este punto de vista, carece de iniciativa, es egocéntrica y se opone al cambio.

- Los seres humanos promedio sienten un desagrado inherente (natural) hacia el trabajo y, si pueden, lo evitarán.
- Debido a su aversión natural por el trabajo, a la mayor parte de las personas hay que obligarlas, controlarlas, dirigir las y amenazarlas con el castigo para lograr que pongan suficiente esfuerzo en la obtención de los objetivos organizacionales.
- Los seres humanos normales (promedio) prefieren ser dirigidos, desean evitar responsabilidades, tienen relativamente pocas ambiciones y desean la seguridad ante todo.

B. La teoría Y, según McGregor, tiene un enfoque más suave de la administración. Esta aún es la responsable de la dirección de las actividades de la organización pero tiene criterios diferentes sobre la manera de hacerlo. Considera que la gente no es necesariamente pasiva y opuesta al cambio, excepto cuando está condicionada en esa forma por experiencias previas en otras organizaciones. Las personas poseen una capacidad para creer que se puede cultivar y utilizar para su propio bien así también como para el beneficio de la organización. Es responsabilidad de la organización establecer las condiciones con las cuales los trabajadores pueden alcanzar sus propias metas y dirigir sus propios esfuerzos para realizar sus objetivos mientras buscan la realización de los de la organización.

- El desgaste del esfuerzo mental y físico en el trabajo es algo tan natural como el juego o el reposo. El ser humano normal no siente una aversión natural por el trabajo. Según las condiciones controlables, el trabajo puede ser fuente de

satisfacción (y se efectuará de manera voluntaria) o de castigo (y se evitará en lo posible).

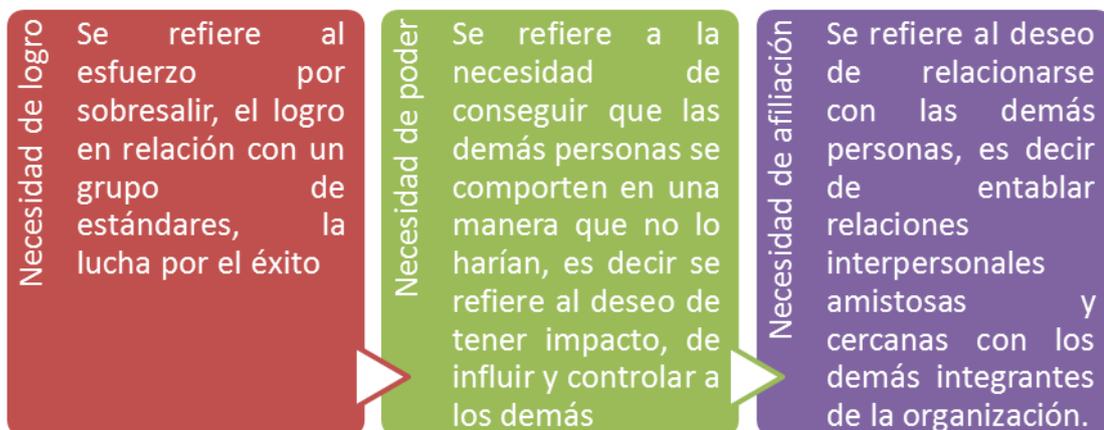
- El control externo y la amenaza del castigo no son los únicos medios de lograr que se trabaje por la obtención de los objetivos organizacionales. Las personas practicarán la autodirección y el control de sí mismas en vista de los objetivos que acepten.
- La adhesión a los objetivos depende de los premios que se concedan por su logro. El más importante de tales premios la satisfacción del ego y de las necesidades de autorrealización, por ejemplo, pueden ser producto directo del esfuerzo tendiente a la consecución de los objetivos de la organización.
- El ser humano promedio aprende, en las condiciones apropiadas, no sólo a aceptar la responsabilidad sino a buscarla. La evitación de la responsabilidad, la falta de ambición y la importancia concedida a la seguridad son casi siempre consecuencia de la experiencia, no características inherentes del hombre.
- La capacidad de cultivar la imaginación en alto grado, lo mismo que el ingenio y la creatividad en la solución de los problemas organizacionales se hallan distribuida ampliamente en la población, no en una forma limitada.

En las condiciones de vida industrial moderna, las capacidades intelectuales del ser humano normal no se aprovechan más que de modo parcial. Dado que las necesidades que tienen mayor importancia para las personas son las sociales y las psicológicas personales, todos aquellos sistemas organizados que se basen en la satisfacción de las necesidades primarias estarán condenados al conflicto y al fracaso. En la teoría de McGregor, por tanto, no es la dirección la que consigue motivar y satisfacer a los trabajadores; sin embargo, sí es responsabilidad suya poner los medios y disponer de las condiciones de forma que las personas puedan satisfacer sus necesidades inferiores y dispongan de los cauces adecuados de participación y asunción de responsabilidades que permitan desarrollar y satisfacer las superiores.

Esto es especialmente cierto en el caso de la empresa Industrial de Hilos, en donde existe un departamento de Recursos Humanos, donde carecen de políticas de motivación además los gerentes y coordinadores están presentando problemas con sus subordinados en cuanto al control de tareas y seguimiento de sus actividades, de manera que se hace necesario motivar a sus subordinados, pero deben utilizar la motivación como estrategia para crear las condiciones adecuadas y mejorar el clima organizacional.

2.4.5 Teoría de Mc.Clelland

David Mc.Clelland sostuvo que todos los individuos poseen, así se refiere en la figura 1



Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito. Su interés es desarrollarse, destacarse aceptando responsabilidades personales, se distingue además por intentar hacer bien las cosas, tener éxito incluso por encima de los premios. Buscan el enfrentamiento con problemas, desean retroalimentarse para saber sus resultados y afrontan el triunfo o el fracaso.

Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás. Prefieren la lucha, la competencia y se preocupan mucho por su prestigio y por influir sobre las otras personas incluso más que por sus resultados.

Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización. Su rasgo esencial ser solicitados y aceptados por otros, persiguen la amistad y la cooperación en lugar de la lucha, buscan comprensión y buenas relaciones. Este autor, habla de una “sociedad realizadora” para referirse a que en ciertas épocas y lugares florece la motivación de logros fuertemente apoyada por la sociedad, sus instituciones y sus mitos. Las culturas varían en su evaluación del dominio intelectual como vehículo de expresión de la competencia.

2.5 Capital Humano

El concepto surge en 1964 a través de los trabajos del economista norteamericano Gary Becker, y de sus teorías de análisis microeconómico sobre el comportamiento de la sociedad.

Becker define al Capital Humano como

- El conjunto de las capacidades productivas y competitivas, que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales y específicos.
- El concepto de Capital, expresa la idea de un stock intangible imputado a una persona que puede ser acumulado, usarse o no usarse. Es una opción individual, una inversión. El Conocimiento es como el dinero, se puede guardar y no da intereses, o por el contrario se puede usar, e invertirlo y obtener beneficios de él.

- Se toma en cuenta también, el mantenimiento de su capital psíquico y físico (salud, motivación, autoestima, capacidad de asumir responsabilidades, alimentación, entre otros.).
- El conocimiento y la capacidad de este de crear valor, se ve afectado por el desgaste y el tiempo, que van disminuyendo y depreciándolo. Es por ello que existe la necesidad de reciclarlo, actualizarlo y ampliarlo a lo largo de toda la vida.

2.5.1 Desarrollo de Capital Humano

El éxito depende cada vez más de la capacidad de la organización para administrar el capital humano, las organizaciones compiten a través de las personas. El capital humano es una expresión genérica que se utiliza para describir el valor del conocimiento, habilidades y capacidades que poseen un impacto tremendo en el desempeño de la empresa.

Para integrar capital humano en las organizaciones, los gerentes deben comenzar por desarrollar estrategias a fin de asegurar conocimiento, habilidades y experiencia superiores en su fuerza de trabajo. Los programas para definir puestos se centran en identificar, reclutar y contratar el mejor y más brillante talento disponible. Los programas de capacitación complementan estas prácticas de definición de puestos para mejorar las habilidades. Los gerentes de Recursos Humanos desempeñan un papel importante en la creación de una organización que comprenda el valor del conocimiento, documente las habilidades y capacidades disponibles para la organización e identifique medios para utilizar dicho conocimiento en beneficio de la empresa.

Crear organizaciones en las que el capital intelectual se actualiza constantemente será un aspecto significativo del trabajo de Recursos Humanos en el futuro. Cabe destacar que la importancia del aprendizaje organizacional deriva de lo siguiente:

Gore,(1998) Las organizaciones deben desarrollar capacidades para construir y retener su propia historia, para sistematizar sus experiencias, para abrirse a los desafíos de mercados y tecnologías, para incorporar las apreciaciones de sus miembros, para construir el "sentido" de sus acciones. El aprendizaje no es un momento ni una técnica: es una actitud, una cultura, una predisposición crítica que alimenta la reflexión que ilumina la acción. (p.68)

2.5.2 Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y bajo desempeño.

Para Rodríguez (2005), La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir. Aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser. La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos. (p.128)

Algunas de las variables relevantes a la hora de medir el clima laboral, y que han demostrado hacer una importante diferencia en los resultados de una organización, incluyen flexibilidad, responsabilidad, estándares, forma de recompensar, claridad y compromiso de equipo.

De manera que las empresas funcionan gracias a las interrelaciones

personales que en ellas se generan. Las organizaciones son, entre otras cosas, un conjunto de interrelaciones personales que se organizan bajo determinadas condiciones para la persecución de ciertos objetivos. Una empresa en la cual las relaciones interpersonales fallan o no son productivas, difícilmente pueda ser exitosa. Sin embargo, son muy pocas las compañías que realmente se ocupan de este tema desde el punto de vista estratégico.

Aunque cada vez más la comunicación, la sociología de la empresa y la psicología cobran preeminencia en las empresas, aun son pocos los directivos que entienden que los negocios dependen en buena medida de la forma en que circula la comunicación y de la disposición de cada uno de los integrantes para relacionarse con sus pares y con el entorno.

De acuerdo a Goncálves (1997: 282), “El clima es un fenómeno que interviene y media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencia sobre la organización”. Esto indica que afecta directa e indirectamente el día a día de la organización, desde las tareas individuales hasta las tareas que requieren de interacción entre equipos de trabajo y entre departamentos.

De manera que Vidal (2005), en temas de Desarrollo Humano, Ventas Efectivas y Servicio al Cliente, la autoestima de los trabajadores es vital para el desarrollo de relaciones productivas. Según el autor, la autoestima de las personas define la calidad de las relaciones interpersonales (con otras personas), intrapersonales (consigo mismo) y con su entorno (con lo que le rodea). La misma se constituye a raíz de un cúmulo de experiencias y emociones que inconscientemente genera conceptos “automáticos” sobre la propia persona. Cuando esta imagen de uno mismo es positiva actúa en beneficio de la persona. En cambio cuando es negativa suele interferir en todo lo que hace. (p.304)

Es por esto que asegura: “Si las empresas desean consolidarse y obtener resultados satisfactorios a largo plazo, es preciso que la autoestima en la organización se convierta en un propósito de la gerencia, en tema de sumo interés para los directivos y en un asunto estratégico de la gerencia de la gestión humana”. Cuestiones de suma importancia para las empresas como autorresponsabilidad, creatividad, habilidad para interrelacionarse, claridad de metas personales y persistencia necesaria para conseguirlas, actitud ante los problemas, la forma de afrontar éxitos y fracasos, la eficacia y el autorespeto, el gusto por el servicio y la automotivación son según dicho autor cualidades propias del individuo con autoestima sana.

Si se observa detenidamente, las mismas son en un alto porcentaje, la garantía de éxito de una empresa, entonces para ello plantea el siguiente plan estratégico, orientado hacia un programa que apunte a las siguientes cuestiones, que si bien son vitales para el desarrollo de los negocios no pueden lograrse sino de modo individual, a partir del crecimiento personal de cada una de las personas que integran la empresa:

- **Metas corporativas y metas personales.** El hecho de trazar metas cumple varios propósitos organizacionales. Pero en relación con nuestro tema, el hecho de trazar metas y tomar la decisión de ir tras ellas para alcanzarlas enseña en la práctica que el futuro no se puede dejar en las manos caprichosas del azar. Es muy importante estimular en los empleados el hábito de colocarse metas personales que se articulen con los objetivos de la organización.
- **Desarrollo de clima de la excelencia.** La excelencia es la condición de aquel que sobresale entre los de su clase. Los productos, el servicio al cliente, la calidad personal y profesional de nuestra gente, la empresa en general debe tener el sello de la Excelencia. Es preciso que toda la gente de la organización esté familiarizada con el hábito de la excelencia.

- **Estimulación de la creatividad.** La creatividad y la innovación deben ser parte de un clima o cultura que lleve a los empleados a pensar: ¿Cómo podemos solucionar este problema? ¿Cómo puedo dar valor agregado a mi trabajo? ¿Cómo se puede mejorar lo que hoy ya se hace bien? La creatividad no puede limitarse al descubrimiento logrado por casualidad, sino ser el resultado obtenido mediante la aplicación de técnicas. Es muy importante diseñar y aplicar diferentes formas de concursos que apunten a la solución creativa de problemas reales de la empresa.
- **Trabajo en equipo.** El valor de un empleado aumenta gracias a sus capacidades como integrante o como líder de un equipo: potencia las habilidades individuales e incrementa la productividad, busca soluciones a problemas complejos y mejora los niveles de calidad. Sin embargo, la práctica del trabajo en equipo requiere capacitación y entrenamiento.
- **Generación de confianza.** Para generar confianza se cuenta con los más diversos recursos. Aunque son recursos bien conocidos por el gerente de recursos humanos y por la gran mayoría de los directivos empresariales, en la práctica no se aplican o se hace muy pobremente.

En este orden de ideas se pudiera aplicar este programa a la empresa Industrial de Hilos C.A, ya que hay carencia de algunos lineamientos planteados en dicho plan. Partiendo de que el estudio plantea el análisis de la influencia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral es importante destacar el tema del clima organizacional y la dinámica que presenta con las relaciones entre los trabajadores en dicha organización.

2.5.3 Definición De Liderazgo

Ralph M. Stogdill, (2003: 515) en su resumen de teorías e investigación del liderazgo, señala que "existen casi tantas definiciones del liderazgo como personas que han tratado de definir el concepto. Aquí, se entenderá el liderazgo gerencial como el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas". Esta definición tiene cuatro implicaciones importantes. En primer término, el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo; dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso del liderazgo; si no hubiera a quien mandar, las cualidades del liderazgo serían irrelevante.

En segundo el liderazgo entraña una distribución desigual del poder entre los líderes y los miembros del grupo. Los miembros del grupo no carecen de poder; pueden dar forma, y de hecho lo hacen, a las actividades del grupo de distintas maneras. Sin embargo, por regla general, el líder tendrá más poder.

El tercer aspecto del liderazgo es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de los seguidores, de diferentes maneras. De hecho algunos líderes han influido en los soldados para que mataran y algunos líderes han influido en los empleados para que hicieran sacrificios personales para provecho de la compañía. El poder para influir nos lleva al cuarto aspecto del liderazgo.

El cuarto aspecto es una combinación de los tres primeros, pero reconoce que el liderazgo es cuestión de valores y argumenta que el líder que para por alto los componentes morales del liderazgo pasará a la historia como un malandrín o algo peor. El liderazgo moral se refiere a los valores y requiere que se ofrezca a los seguidores suficiente información sobre las alternativas para que, cuando llegue el momento de responder a la propuesta del liderazgo de un líder, puedan elegir con inteligencia.

Chiavenato, (2000: 390), Destaca lo siguiente "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación

humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos". Cabe señalar que aunque el liderazgo guarda una gran relación con las actividades administrativas y el primero es muy importante para la segunda, el concepto de liderazgo no es igual al de administración. Warren Bennis, al escribir sobre el liderazgo, a efecto de exagerar la diferencia, ha dicho que la mayor parte de las organizaciones están sobre administrado y sublideradas. Una persona quizás sea un gerente eficaz (buen planificador y administrador) justo y organizado, pero carente de las habilidades del líder para motivar. Otras personas tal vez sean líder eficaces con habilidad para desatar el entusiasmo y la devoción, pero carente de las habilidades administrativas para canalizar la energía que desatan en otros. Ante los desafíos del compromiso dinámico del mundo actual de las organizaciones, muchas de ellas están apreciando más a los gerentes que también tiene habilidades de líderes.

2.5.4 Importancia del Liderazgo

1. Es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir.
2. Una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado.
3. Es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización.
4. Por lo contrario, muchas organizaciones con una planeación deficiente y malas técnicas de organización y control han sobrevivido debido a la presencia de un liderazgo dinámico.

2.5.5 Misión

La misión funciona como el propósito que orienta las actividades de la organización y que aglutina los esfuerzos de sus miembros. Sirve para aclarar y comunicar los objetivos de la organización, sus valores básicos y su estrategia organizacional.

Para Chiavenato (2008: 64), “la misión representa la razón de ser de una organización es decir el fin o el motivo por la cual fue creada y para el que debe servir”.

2.5.6 Visión

El termino visión se utiliza para describir un sentido claro de futuro y la comprensión de las acciones necesarias para convertirlo en éxito, esta representa el destino que se pretende transformar en realidad.

Chiavenato (2008: 67) la define como: “la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro”.

2.5.7 Valores

Para Chiavenato (2008: 66) “Un valor es una creencia básica sobre lo que se puede hacer o no, lo que es o no es importante. Los valores constituyen las creencias y las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual”.

2.6 Bases Legales

Considerando que en el ámbito laboral el clima organizacional es una de los aspectos que determina el medio ambiente de trabajo se toma como referencia desde el punto de vista de condiciones de trabajo las siguientes bases legales:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantizará la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendientes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras.

Todo patrono o patrona garantizara a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El estado adoptara medidas y creara instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Para el mejor entendimiento del presente artículo es preciso indicar que todos tenemos derecho al trabajo pero también tenemos derechos a obtener beneficios de apreciativos, de que nuestro bienestar es uno de los factores más importante dentro de la empresa y que nuestra existencia no debe ser menospreciada si no apoyada, para así poder garantizar un rendimiento efectivo dentro de la organización o empresa.

Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras.

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a. El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b. La formación e intercambio de saberes en el proceso social del trabajo.
- c. El tiempo para el descanso y la recreación.
- d. El ambiente saludable de trabajo.
- e. La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f. La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Por lo anteriormente expuesto, es necesario destacar que por distinta función que tenga la empresa dentro de un mercado, debe siempre contar con un recurso humano para la realización de sus actividades y en el presente artículo se explica que un trabajador debe tener buenas condiciones de trabajo para poder realizar confortablemente su labor en cualquier área de la organización ya que de esta manera se obtienen mayores resultados y el logro de los objetivos propuestos.

Ley Orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo

CAPITULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1.- El objeto de la presente Ley es garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

Artículo 2.- El cumplimiento de los objetivos señalados en el artículo 1 será responsabilidad de los empleadores, contratistas, subsidiarios o agentes.

Artículo 3.- El Estado garantizará la prevención de los riesgos mediante la vigilancia del medio ambiente en los centros de trabajo y las condiciones con él relacionados, a fin de que se cumpla con el objetivo fundamental de esta Ley.

Artículo 4.- Se entiende por condiciones de trabajo, a los efectos de esta Ley:

1. Las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas.
2. Los aspectos organizativos funcionales de las empresas y empleadores en general, los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas, los servicios sociales que éstos prestan a los trabajadores y los factores externos al medio ambiente de trabajo que tienen influencias sobre él.

Artículo 5.- Se entiende por medio ambiente de trabajo, a los efectos de esta Ley:

1. Los lugares, locales o sitios, cerrados o al aire libre, donde personas vinculadas por una relación de trabajo presten servicios a empresas, oficinas, explotaciones, establecimientos industriales, agropecuarios y especiales de cualquier naturaleza que sean, públicos o privados, con las excepciones que establece esta Ley.
2. Las circunstancias de orden socio-cultural y de infraestructura física que de forma inmediata rodean la relación hombre-trabajo, condicionando la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
3. Los terrenos situados alrededor de la empresa, explotación, establecimientos industriales o agropecuarios y que formen parte de los mismos.

Artículo 6.- A los efectos de la protección de los trabajadores en las empresas, explotaciones, oficinas o establecimientos industriales o agropecuarios, públicos y privados, el trabajo deberá desarrollarse en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores y en consecuencia:

1. Que garanticen todos los elementos del saneamiento básico.
2. Que presten toda la protección y seguridad a la salud y a la vida de los trabajadores contra todos los riesgos del trabajo.
3. Que aseguren a los trabajadores el disfrute de un estado de salud física y mental normal y protección adecuada a la mujer, al menor y a personas naturales en condiciones especiales.
4. Que garanticen el auxilio inmediato al trabajador lesionado o enfermo.
5. Que permitan la disponibilidad de tiempo libre y las comodidades necesarias para la alimentación, descanso, esparcimiento y recreación, así como para la capacitación técnica y profesional.

Parágrafo Uno: Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos psico-sociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido por escrito y por cualquier otro medio idóneo de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieran causar a la salud y aleccionado en los principios de su prevención.

Parágrafo Dos: Quien ocultare a los trabajadores el riesgo que corren con las condiciones y agentes mencionados en el parágrafo anterior o tratare de minimizarlos, creando de este modo una falsa conciencia de seguridad, o que de alguna manera induzca al trabajador hacia la inseguridad queda incurso en las responsabilidades penales respectivas con motivo de la intencionalidad y con la circunstancia agravante del fin de lucro

De lo anterior se deduce que todo trabajador tiene derecho a poseer un buen acondicionamiento físico, en la empresa de manera que este permita un desarrollo productivo eficaz para la organización.

Definición de términos básicos

Trabajo: Esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y/o servicios con un fin económico, que origina un pago en dinero o cualquier otra forma de retribución.

Relaciones: una relación es un tipo de diálogo en verso entre el hombre y la mujer o entre diversas personas.

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

Organización: es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

Liderazgo: es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en la mente de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, aunque la realidad sea diferente, en el logro de metas y objetivos.

Gerencia: Es un proceso social que lleva la responsabilidad de planear, regular y ejecutar las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado.

Planeación: Es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define el problema, se analizan las experiencias pasadas y se esbozan planes y programas.

Clima Organizacional: es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un

comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros).

Administración de recursos humanos: Es el proceso de guiar, motivar, coordinar, dirigir y desarrollar al personal, siguiendo unos principios y lineamientos determinados.

Desarrollo: Es un proceso de formación continuo el cual, permite promover un cambio en la conducta normal, estimulando y enriqueciendo las habilidades y destrezas de los individuos, para satisfacer las necesidades de si mismo y de su entorno.

Gestión estratégica: aquella que permite a las organizaciones tener mayor asertividad en la toma de decisiones pero para ello se requiere de una metodología cónsona a las necesidades de la organización.

Gestionar: hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera

Motivación: es la voluntad que tienen las personas para alcanzar las metas organizacionales.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño, Tipo, de Investigación

Este capítulo está referido al contexto operativo de la investigación a través del cual se fijan los lineamientos que se llevaran a cabo y los procedimientos a seguir para recabar la información necesaria para dar respuesta a las interrogantes. En este sentido se desarrollan el diseño, tipo de estudio, población y muestra, las técnicas de recolección de datos, validación y confiabilidad, así como las técnicas de análisis.

De acuerdo con los objetivos que persigue el presente trabajo, responde a una investigación de campo de tipo descriptiva fundamentada y apoyada en una revisión documental. Pues tiene como finalidad analizar la Influencia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de los trabajadores en la empresa Industrial De Hilo, C.A. Ubicada en Cagua Municipio Sucre del Estado Aragua., la cual se desarrolla tomando en cuenta las variables y elementos que las conforman y que persigue mejorar el buen manejo de las relaciones interpersonales de la Empresa en estudio.

Los datos serán tomados directamente de la realidad en los departamentos que conforman la empresa en estudio y por lo tanto la investigación se adaptó, tanto a las necesidades particulares como a las exigencias de la organización para la cual se elabora este trabajo de investigación.

Este estudio está basado en una investigación, que según la estrategia empleada es de campo ya que la metodología utilizada para la obtención de la información, permitió recoger los datos en forma directa del mismo lugar donde ocurren los hechos.

Ander, E. (2000:14), Con relación al trabajo de campo explica lo siguiente: “Se conoce con esta expresión a aquella parte de un estudio de investigación que se realiza en contacto directo con la comunidad, grupos o personas que son motivo de estudio”. Puede entonces decirse, que el trabajo de campo es toda tarea realizada sobre el terreno donde ocurren los hechos.

Con respecto a la investigación de tipo descriptivo, Tamayo y Tamayo, M. (1998: 16), opina, “Se presenta básicamente como un modelo de aplicación de los métodos de investigación para describir un fenómeno que se está presentando en la organización digna de ser investigada además de ser parte de acción en las ciencias sociales”.

Población y Muestra

Población

La población objeto de estudio de la presente investigación tiene lugar en la Empresa Industrial De Hilo, C.A. Cagua, Estado Aragua. Del mismo modo, Fernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2007:210), indica que la Población es “El conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de características o especificaciones”. En el mismo orden de ideas, Méndez, C. (1995:39), establece que la población es “Un conjunto de individuos, objetos o medidas que poseen alguna característica común observable”. Entonces, la población la constituye los trabajadores de la organización en este caso los empleados que son: 20 los que comprenden los diferentes departamentos administrativos

Muestra

La muestra es la selección de un pequeño grupo de elementos que integran la población Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2007:211), manifiestan que “una muestra se considera censal cuando se toma toda la población”. En este caso las 20 personas las cuales son personal administrativo de la empresa.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Todo proceso de investigación persigue la obtención de datos, que permiten al investigador acercarse a la realidad que presenta el problema planteado, para esto se hizo necesario seleccionar algunas técnicas que facilitaran la recolección de datos, durante el desarrollo de las actividades se utilizaran las siguientes técnicas: Según Tamayo y Tamayo, M. (2000:114) “Las técnicas de recolección de datos es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de los datos”.

Una de las Técnicas utilizada fue la observación participante ya que se observará la organización, La observación según Arias. (2006):

Es el tipo de observación que versa sobre toda la realización que dan cuenta de los acontecimientos sociales y de las ideas humanas o son producto de la vida social y por lo tanto, en cuanto a registrar o reflejar ésta, pueden ser utilizados para estudiarla. (p. 283).

De manera que se utilizará la encuesta, Según Hurtado, M. (2000: 42), “Consiste en obtener información a través de preguntas, sin establecer el diálogo con el encuestado y el grado de interacción es menor”. Para la presente investigación se establecerá un cuestionario de tipo Likert dirigido al personal de empleados, donde se establecen unos ítems relacionados con el proceso organizativo de la empresa y otros en torno a sus relaciones interpersonales con la alta gerencia.

Además como instrumentos el cuestionario, para Tamayo y Tamayo, M. (2000:208), “el cuestionario es un instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener información necesaria para la realización de la investigación”. Es importante destacar que a través de la aplicación del instrumento antes mencionado se podrá recopilar toda la información requerida para el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación.

Validez de los Instrumentos

La validez de un instrumento según Busot, L. (1997: 123). Se refiere “A las condiciones de calidad que garantizan la pureza de los datos recabados para orientar la búsqueda de respuesta de las interrogantes de la investigación”.

CUADRO 1
ESCALA DE EVALUACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DE LOS
INSTRUMENTOS

ESTIMACIÓN	
CUALITATIVA	CUANTITATIVA
Deficiente	1
Aceptable	2
Bueno	3
Excelente	4

A cada una de las respuestas se les calculara la media aritmética, resultante de sumar todas las calificaciones emitidas por los expertos y divididas entre tres (3). Se considera que el instrumento de recolección de datos es válido, cuando cada pregunta arroje una puntuación media entre tres (3) y cuatro (4) puntos, es decir, entre buena y excelente, y con una tendencia favorable hacia la calificación excelente. Lo anterior demostrará que el instrumento de recolección de datos se adapta a la exigencia de la investigación, debido a que con ello se logran los objetivos propuestos.

Confiabilidad

Todos los métodos utilizados para medir la confiabilidad utilizan formulas que producen coeficientes, como lo señala Hernández y otros (1999: 242) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”. Estos coeficientes oscilan entre 0 y 1, donde cero significa nula confiabilidad y 1 máximo. Entre más se acerque al coeficiente cero (0), hay mayor error en la medición.

En concordancia con esta conceptualización, se estima que la mejor manera para determinar la confiabilidad de un instrumento es mediante aplicaciones sucesivas, bajo condiciones previamente establecida, no obstante, existe un procedimiento estadístico a través del cual es posible determinar la confiabilidad a partir de una aplicación única del instrumento indicado.

En el caso particular de este estudio, la determinación de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos fue posible a partir de la aplicación de una prueba piloto en su única vez a dos empleados y un obrero de la organización Hilos C.A, con características similares a la muestra en estudio. En este caso se utilizó el procedimiento estadístico conocido como el Coeficiente Alpha de Cronbrach, en el que el valor resultante igual o próximo a (1) se considera de máxima confiabilidad:

$$\alpha = \frac{np}{1+p(n-1)}$$

Donde:

n: Número de Reactivos

p: promedio de las correlaciones entre ítems

Después de desarrollada la formula donde n es 16 reactivos y p es 10 el promedio de correlaciones entre ítems, en dicho cuestionario tipo Likert, esta se representa de la siguiente forma:

$$\alpha = \frac{160.00}{165.00} = 0,96 \text{ el cual es un coeficiente aceptable.}$$

Para establecer la validez y la confiabilidad de los instrumentos, se tomó como modelo el de contenido, Hernández y otros (1999: 410) “Estos deben contener representados a todos los ítems del dominio de contenido de las variables a medir”. El instrumento para la presente investigación se diseñó tomando en cuenta las variables referentes a organización, relaciones interpersonales y clima.

Procedimientos

Para que los datos recolectados tengan algún significado dentro de la presente investigación, se hace necesario introducir un conjunto de operaciones en la fase de análisis e interpretación de los resultados, con el propósito de organizarlos e intentar dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio, evidenciar los principales hallazgos encontrados, conectándoles de manera directa con las bases teóricas que sustentan la misma, las variables delimitadas, así como, con los conocimientos que disponemos en relación con el problema que se propone estudiar.

Después que se obtienen los datos a través de los instrumentos aplicados a la muestra establecida, se realizaron los análisis respectivos utilizando la estadística descriptiva, definida por D.Ary (2004: 95) “permiten describir y resumir las observaciones. que acceden a tabular, agrupar, analizar e interpretar los hallazgos”. De manera que se seguirán los siguientes pasos; Análisis porcentual y cualitativo, se representan en gráficos para visualizar mejor los resultados.

Dentro de esta perspectiva, la representación escrita, incorpora los datos estadísticos recolectados, en forma de texto, a partir de una descripción de los mismos y en caso de la representación gráfica permiten presentar cada ítems en forma de figuras que pueden ser interpretadas y comparada entre sí. A continuación se presenta el cuadro de Operacionalización de variables.

En este caso es importante destacar que la Operacionalización de variables es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores.

El proceso obliga a realizar una definición conceptual de las variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procede a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso.

Es un procedimiento bastante complejo pero necesario dentro de cualquier proceso de investigación para poder dar respuestas a los objetivos planteados. En el siguiente cuadro se establecen las variables, las dimensiones y los indicadores que permitirán llegar al análisis de los datos y el posterior cumplimiento de los objetivos.

Cuadro 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo general: Analizar la Influencia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de los trabajadores en la empresa Industrial De Hilo, C.A. Ubicada en Cagua Municipio Sucre Estado Aragua.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTO	ITEMS	Fuente
1. Diagnosticar la situación actual de la organización en cuanto a su estructura organizacional, misión y visión.	Situación actual de la organización en cuanto a la relaciones organizacionales	Relaciones organizacionales	Se refiere a que tanto un empleado se identifica con la Organización	Encuesta Cuestionario tipo Likert		<i>Personal administrativo de la Empresa</i>
2. Describir las relaciones interpersonales entre superiores y trabajadores de la empresa Industrial de Hilo, C.A	Las relaciones interpersonales entre superiores y trabajadores de la empresa Industrial de Hilo, C.A	Relaciones Interpersonales	Se refiere a la calidad de relación que existe entre las personas que laboran en esta empresa.	Encuesta Cuestionario tipo Likert		Personal administrativo de la empresa
3. Determinar los factores que influyen entre el clima organizacional y las relaciones Interpersonales de los trabajadores	factores que influyen entre el clima organizacional y las relaciones Interpersonales de los trabajadores	Clima organizacional Relaciones Interpersonales	Factores que influyen Estructura Recompensa Desafío Responsabilidad Relaciones Cooperación Estándares Conflictos identidad	Encuesta Cuestionario tipo Likert		Personal administrativo de la empresa

Fuente: Diseño de la Autora (2013)

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo, se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las respuestas aportadas por los individuos que conformaron la muestra seleccionada en la investigación, lo cual tuvo como objetivo general: Analizar la Influencia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de los trabajadores en la empresa Industrial De Hilo, C.A. Ubicada en Cagua Municipio Sucre Estado Aragua para lograr este propósito, se plantearon tres objetivos específicos, los cuales ameritaron de la elaboración de un cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Una vez aplicada la técnica de recolección de datos así como el instrumento para la obtención de información recabada de manera individual, se sometió a su respectivo análisis de manera general, los resultados obtenidos se presentaron a través de cuadros estadísticos porcentualizados además de graficarlos, con la finalidad de facilitarle al lector la comprensión de los mismos.

El instrumento se aplicó a veinte (20) personas, siendo este un cuestionario en el que el análisis se realizó pregunta por pregunta tomando en cuenta la frecuencia de las respuestas y los porcentajes que estas representan.

A continuación se presentan los ítems con sus respectivos gráficos y el objetivo que obedece al ítem correspondiente.

Identificación con la organización

1 ¿La empresa cuenta con Misión y Visión, organigrama, políticas y manual de normas y procedimientos?

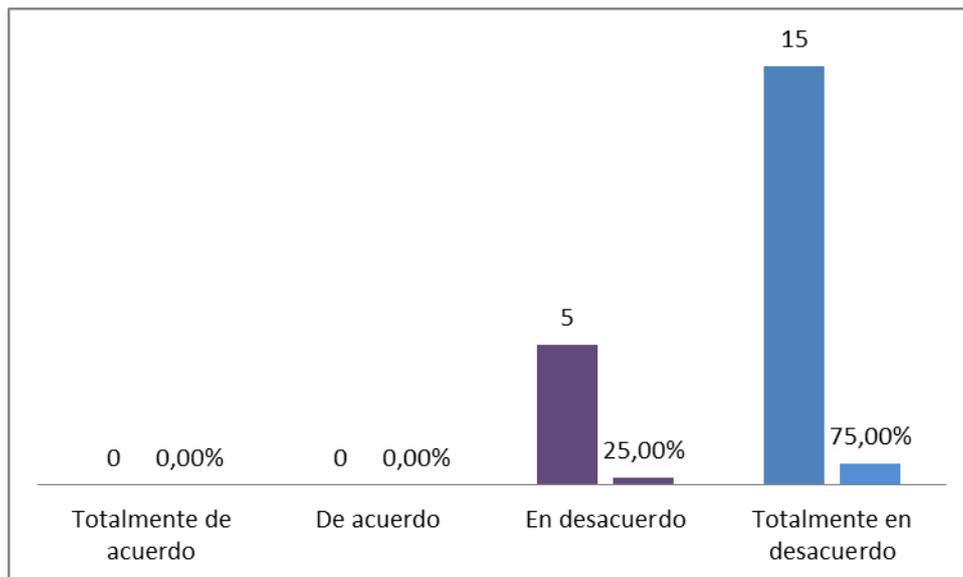


Grafico 1

Análisis de la Información

Se observa en este ítem que el 75% y un 25% están en desacuerdo es decir que los encuestados opinan que la empresa no cuenta con Misión y Visión, organigrama, políticas y manual de normas y procedimientos, esto permite inferir que es fundamental tener al personal identificado con la filosofía, misión y visión organizacional además con las estrategias que la empresa desea implementar en su ámbito de incumbencia. Gracias a esa identificación, las actitudes y comportamientos asumidos por los empleados facilitarían el logro de objetivos, además, los esfuerzos por implementar cambios en los sistemas y procesos de trabajo se verán disminuidos.

También, se hace necesario proponer una estructura organizacional que refleje cada uno de los cargos de la organización, de manera que un organigrama

es como una “declaración de funciones”, en la cual se señala que debe hacer cada cual dentro de la organización, se debe exponer en lugar visible para que sea visto y discutido por todos los empleados, y siempre es susceptible a cambios y mejoras. Al respecto Stoner (2000) manifiesta lo siguiente:

Las modificaciones las dicta la experiencia y el trabajo diario e implican por lo general, cambios organizacionales profundos, ya que ningún departamento o sección de la empresa trabaja solo, depende de otros, justamente las líneas del organigrama señalan esa situación de dependencia o dominio. (P.361)

2. Si pudiera cambiar de trabajo lo haría por:

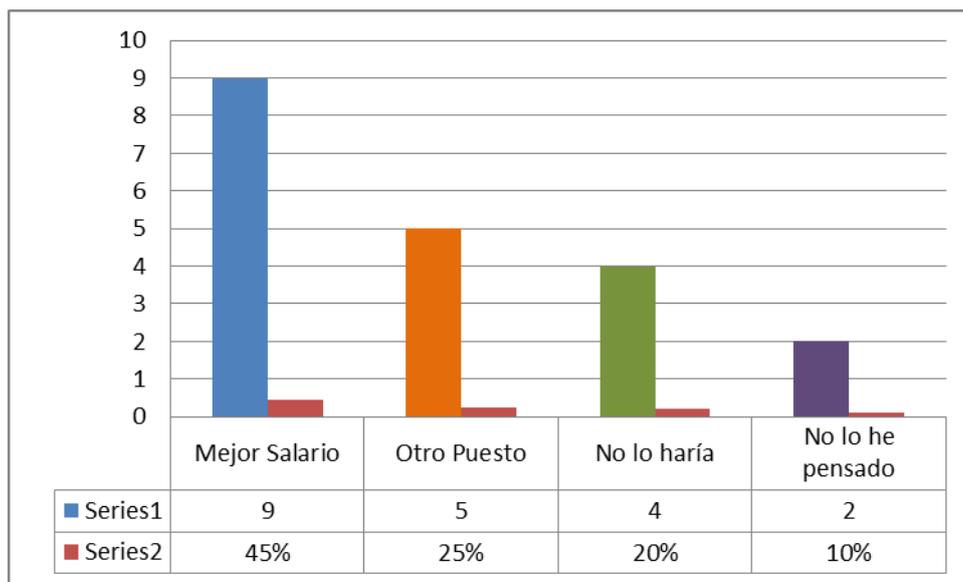


Grafico 2

Analisis de la Información

El 45% de personas de ésta empresa, sólo se irían de la misma si les ofrecieran un mejor salario en otro lugar. Un 25% lo haría por otro puesto, el 20%, no lo haría y un 10% no lo ha pensado. En cuanto a estos resultados se encuentra subjetividad ya que la mayoría de las personas, en ésta y en cualquier organización, desean tener un mejor salario. Resulta factible, revisar la escala

salarial en esta organización, el salario es el incentivo más motivacional e importante de un trabajador en general, por ejemplo Solana (2003) manifiesta:

La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. (P.203)

También hay que mencionar que aunque el dinero, es decir el pago por la jornada laboral juega un papel importante y motivador para el trabajador existen otros elementos relevantes en este aspecto.

3. Cuando tengo que decir donde trabajo

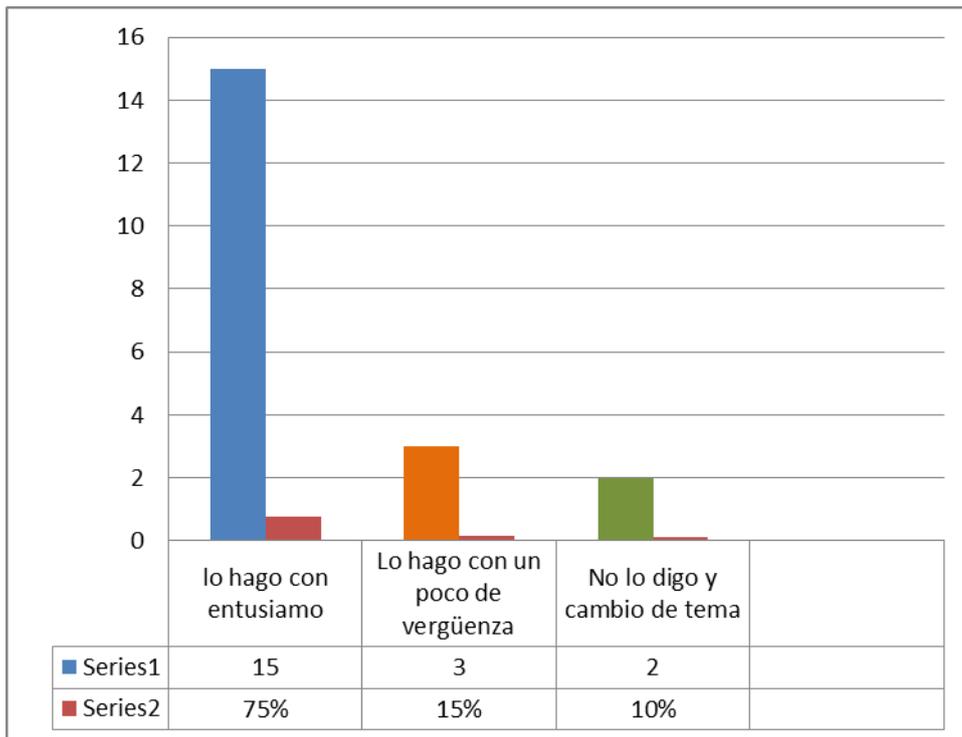


Grafico 3

Analisis de la Informaciòn

Cuando el personal de esta empresa, tiene que decir en dònde trabaja, el 75%, lo hace con entusiasmo. El 15% restante lo dice con vergüenza y el 10% no lo dice y habla de otra cosa. En general, a los encuestados, no les da pena decir donde trabajan

4. Trabajar en esta empresa, me produce

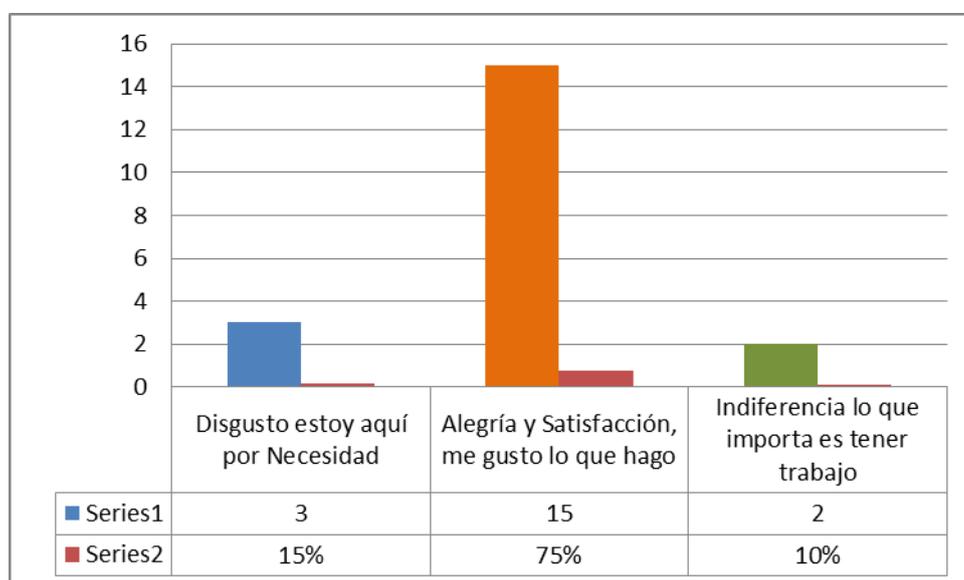


Grafico 4

Analisis de la Informaciòn

Al 75% de los encuestados, trabajar en ésta empresa les produce alegría y satisfacciòn y les gusta lo que hacen. Sin embargo a un 10% le es indiferente y al 15% les produce disgusto. Sería necesario determinar porqué a este porcentaje, no les gusta trabajar en ésta empresa y tomar las medidas necesarias, para ello.

5. Si me ofrecieran otro trabajo yo

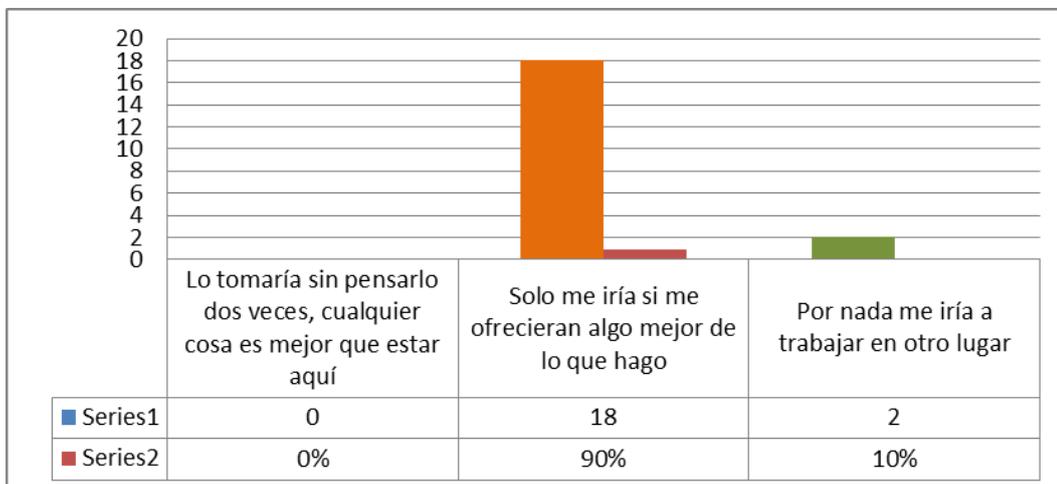


Grafico 5

Analisis de la Información

Si al 90% del personal de ésta empresa le ofrecieran otro trabajo, se iría sólo si le ofrecieran algo mejor del que hace. El 10% dijo que no se iría a trabajar a otro lugar. Se manifiesta, en general, que las condiciones laborales que ofrece ésta empresa son satisfactorias para el personal.

6. Lo que más me gusta de trabajar en esta empresa es

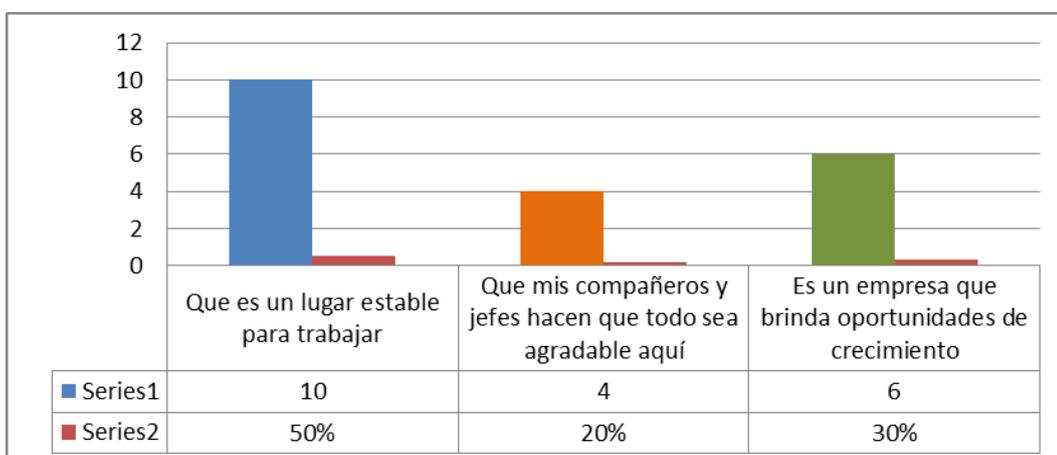


Grafico 6

Analisis de la Información

El personal manifestó en un 50%, que lo que más les parece de trabajar en ésta empresa, es la estabilidad que les brinda. Un 30% dijo que les gusta la empresa, porque es un lugar que brinda oportunidades de crecimiento. Por otro lado, un 20% se enfocó en que los compañeros y jefes son quienes hacen que el lugar sea agradable. Por lo consiguiente, nuevamente, se observa que la empresa brinda estabilidad y oportunidades de crecimiento.

En síntesis, en cuanto al factor IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA y en base a los resultados obtenidos, se determina que la empresa brinda a sus empleados buenas condiciones de trabajo, estabilidad y oportunidades de crecimiento. El personal de ésta empresa se siente identificado con el clima organizacional ya que éste tomaría la decisión de cambiarse de trabajo, sólo si se les ofreciera un mejor salario.

Relaciones Interpersonales

Se refiere a la calidad de relación que existe entre las personas que laboran en esta empresa, Industrial de Hilos C.A, ubicado en Cagua Estado Aragua.

7. Mis compañeros nunca son:

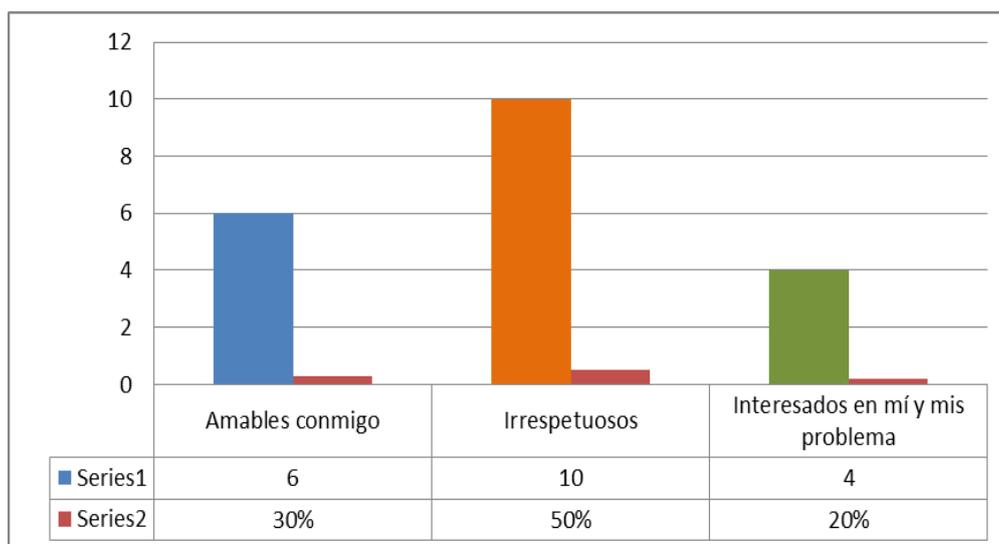


Grafico 7

Análisis de la Información

El personal, en cuanto a la relación con sus compañeros, 50% dijo que éstos nunca son irrespetuosos con otros. 30% dijo que los compañeros nunca son amables y un 20% dijo que éstos nunca muestran interés en los problemas de los otros. Existe una buena calidad de relación entre los encuestados, tomando en cuenta que éstos son compañeros de trabajo.

8. Cuando tengo un problema Laboral

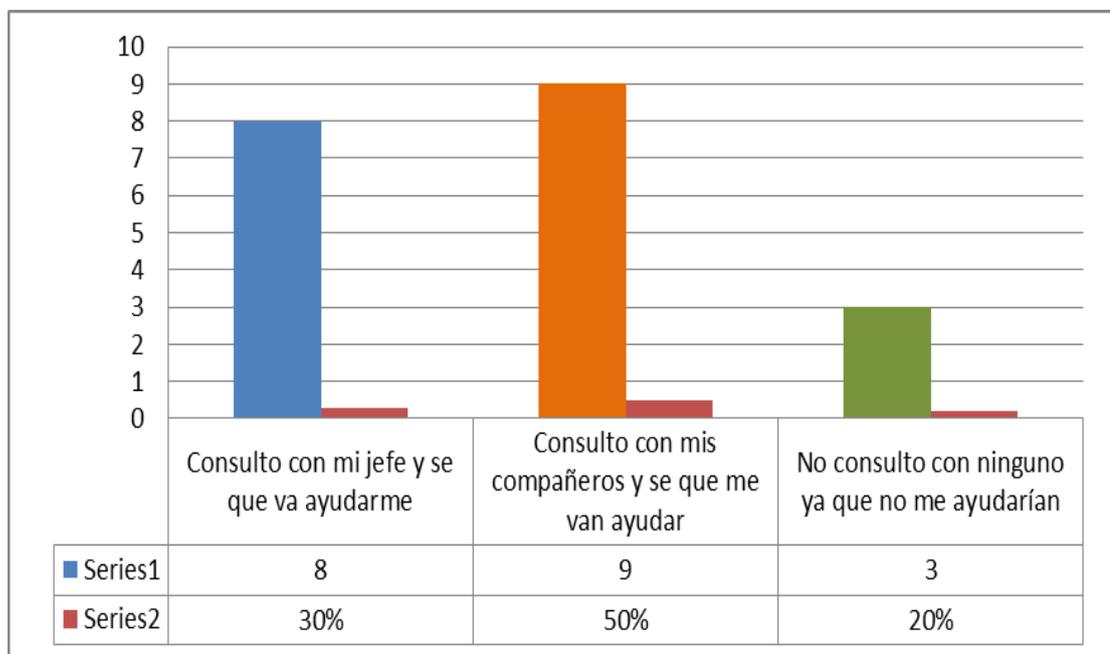


Grafico 8

Análisis de la Información

En cuanto a los problemas laborales, un 50%, consulta con sus compañeros teniendo la certeza de que éstos les van a ayudar. Un 30% parece tener más confianza con su jefe y con él consulta. Un menor porcentaje 20% dijo que no consulta con nadie porque sabe que no obtendrían respuesta.

9. La Relación que tengo con mi jefe es

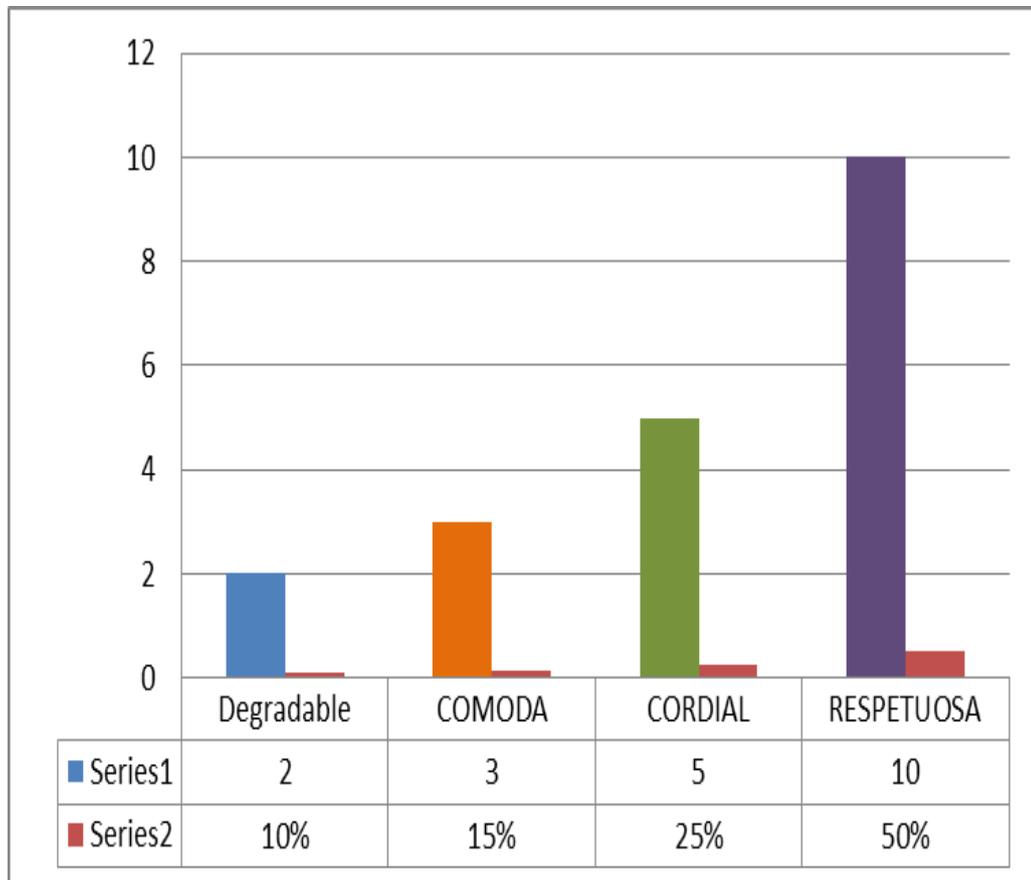


Grafico 9

Analisis de la Informaciòn

El tipo de relación que tienen los encuestados de esta empresa es respetuosa en un 50%, cordial en un 25%, cómoda en un 15%, y desagradable en un 10%, también. Nuevamente se observa la tendencia hacia que es un pequeño grupo que no se siente a gusto dentro de la empresa.

10. La Confianza que hay entre mis compañeros de trabajo es

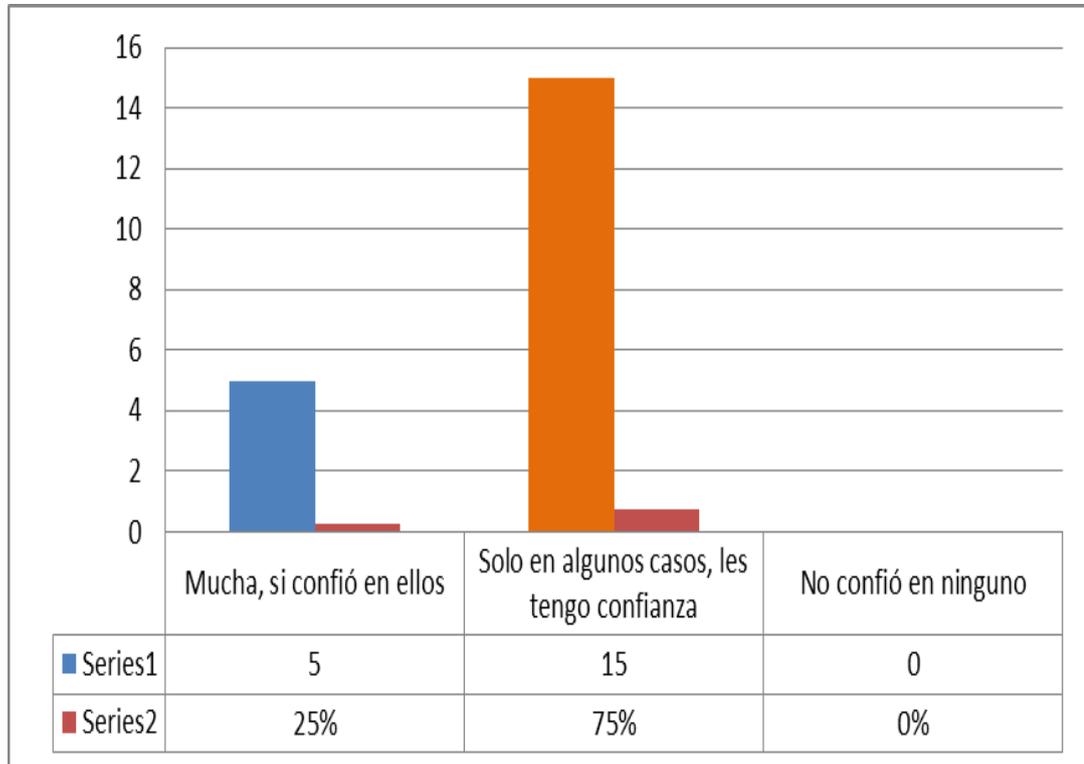


Grafico 10

Análisis de la Información

Aunque las relaciones sean respetuosas, el nivel de confianza que existe es poco ya que un 75% del personal dijo que sólo tiene confianza con sus compañeros en algunos casos. Un 25%, dijo que sí confía mucho en ellos. La relación laboral, es mejor que se lleve tal y como los encuestados la presentan: sólo en algunos casos tienen confianza.

11. La Mayoría de mis compañeros son:

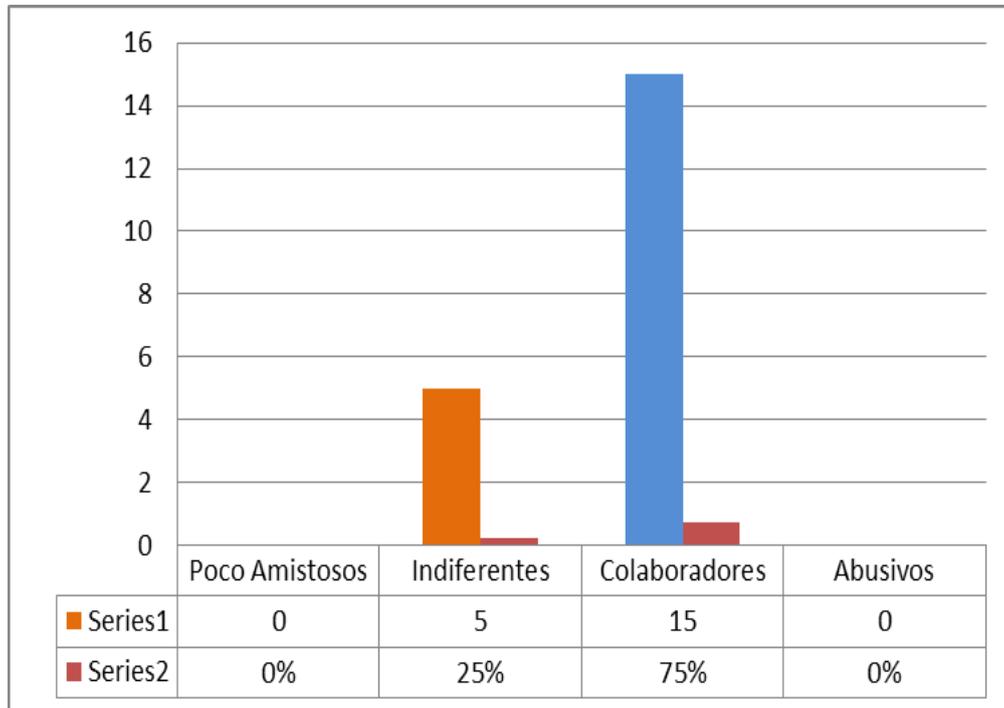


Grafico 11

Análisis de la Información

Dentro del ambiente laboral, el reconocimiento no es tan importante para los empleados, ya que pueden dar sin esperar nada a cambio. Sin embargo, el 75% del personal, describe a sus compañeros como encuestados. Mientras que un 25% dijeron que éstos, son indiferentes.

La calidad de las RELACIONES INTERPERSONALES en ésta empresa, es agradable, respetuosa y cordial. El personal sabe que en el momento que necesiten algo, sus compañeros van a colaborar en lo que sea necesario. Es positivo que la relación que tienen las personas de ésta empresa, no es de muchas confianza, es estrictamente laboral, y no personal. Esto incide directamente en la

objetividad en el cumplimiento de reglas y procesos, además del desempeño laboral. En cuanto a la calidad de relación que exista con los compañeros de trabajo y jefes, aporta identificación y calidad de vida dentro del ámbito laboral. En este aspecto, los encuestados se sienten cómodos, ya que las relaciones son estables.

Factores Relaciones Laborales y Clima organizacional

12. ¿Las relaciones interpersonales en la empresa tienen un grado de significación positiva que permite mantener un clima acorde a la visión y misión?

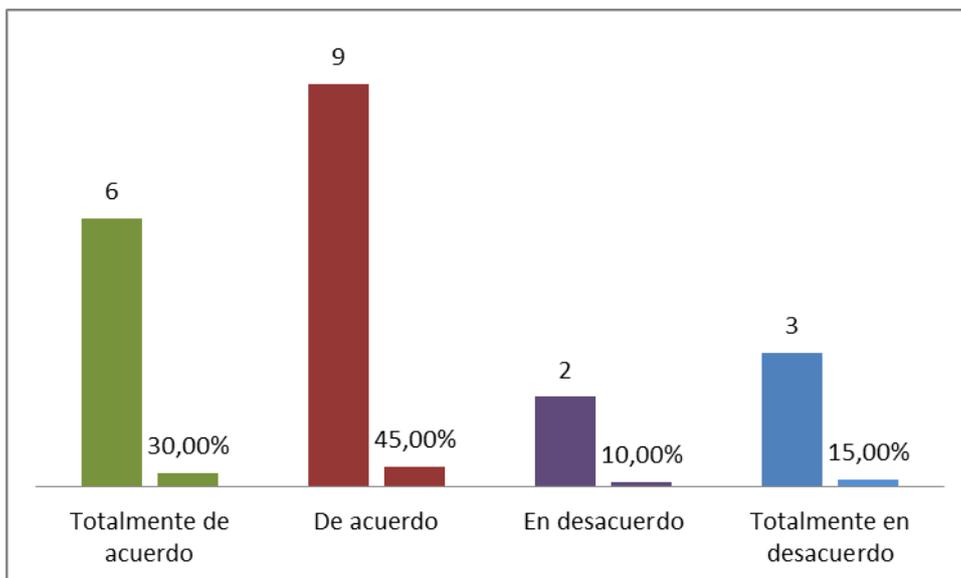


Grafico 12

Análisis de la Información

En este reactivo, el 45% está de acuerdo y 30% totalmente de acuerdo en que es positivo mantener un clima acorde con la misión y visión organizacional, mientras que un 15% está en total desacuerdo y un 10% en desacuerdo, lo que permite inferir desde la óptica de la investigadora que los empleados piensan que es positivo mantener un clima acorde con la organización.

Según Elton Mayo (1945: 10) “los trabajadores se sienten más comprometidos y

productivos con la organización si sus relaciones interpersonales son agradables con un buen clima organizacional, basado en el respeto y la motivación”.

13. ¿La permanencia en el cargo depende de preferencias personales?

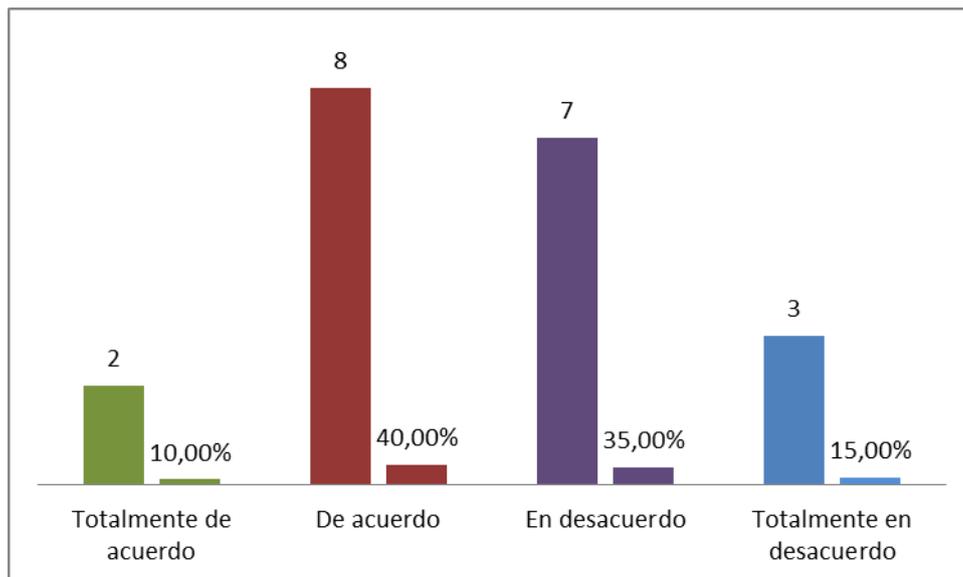


Gráfico 13

Análisis de la información

En este ítem, se puede observar que un 40% manifiesta que hay preferencias personales para permanecer en el cargo, aun cuando 35% dice estar en desacuerdo, además un 15% total en desacuerdo y un 10% totalmente de acuerdo, lo que permite inferir que existe una percepción con mucha discrepancia es decir que cada empleado tiene una cosmovisión diferente de su mundo laboral, así lo manifiesta Chiavenato (2009: 172) “el trabajador tiene una imagen de la organización que puede variar según las demás ya que el ser humano es individual, pero aun así es un ser social lleno de percepciones”. De ello se puede acotar entonces que se hace necesario la revisión permanente y continua de los procesos en relación a la convivencia, relaciones interpersonales, misión, visión y valores organizacionales.

14 ¿En la organización los deseos del grupo apuntan hacia las necesidades colectivas para establecer un mejor clima organizacional?

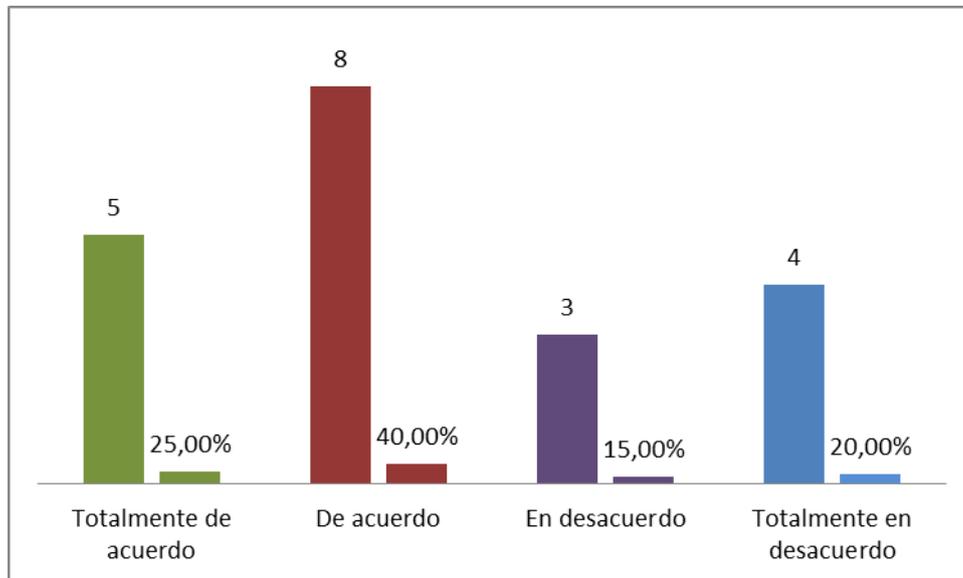


Grafico 14

Análisis de la información

En este ítem, donde los deseos del grupo apuntan hacia las necesidades colectivas para establecer un mejor clima organizacional, los empleados están de acuerdo en un 40%, además de un 25%, por el contrario un 20% en totalmente en desacuerdo y un 15% en desacuerdo, esto permite inferir que en forma general el grupo en su mayoría asientan que es necesario combinar esfuerzos para un mejor clima organizacional, Para Rodríguez, (2005: 73) “las empresas funcionan gracias a las interrelaciones personales que en ellas se generan. Las organizaciones son, entre otras cosas, un conjunto de interrelaciones personales que se organizan bajo determinadas condiciones para la persecución de ciertos objetivos”. Una empresa en la cual las relaciones interpersonales fallan o no son productivas, difícilmente pueda ser exitosa. Sin embargo, son muy pocas las compañías que realmente se ocupan de este tema desde el punto de vista estratégico.

15 ¿Las relaciones interpersonales afectan el desempeño laboral?

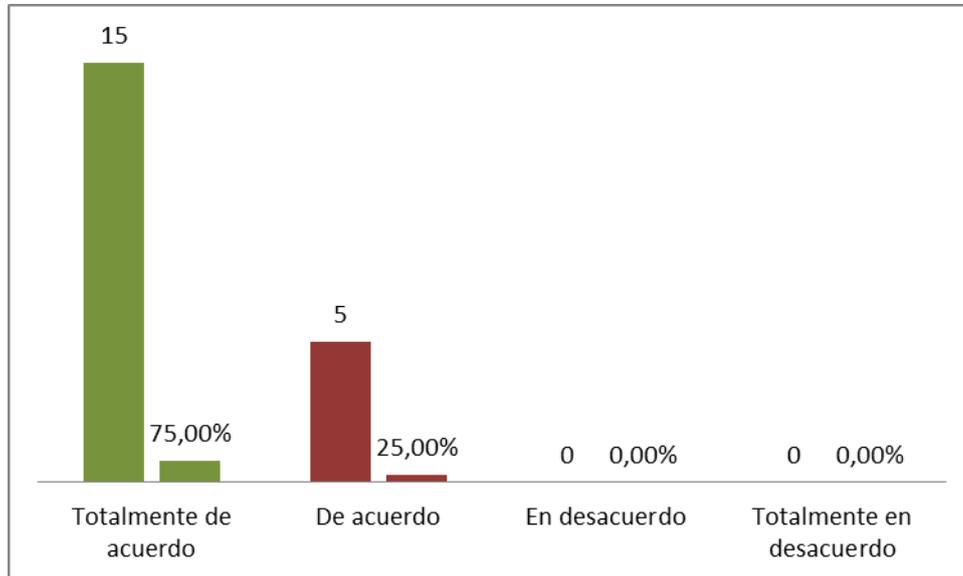


Grafico 15

Análisis de la información

En esta pregunta el 75% de los encuestados o encuestados han manifestado que están totalmente de acuerdo en que la relaciones interpersonales afectan el desempeño laboral ya que según la investigadora, de acuerdo a su experiencia en la organización, las relaciones entre los empleados está afectando su desempeño, pero ellos están conscientes de esa situación ya que reconocen el síntoma, mas sin embargo es recomendable talleres para fomentar la convivencia, de manera que el empleado se sienta comprometido con la organización.

16¿El clima organizacional que prevalece en la organización lo estimula a la participación en reuniones de diferentes índoles?

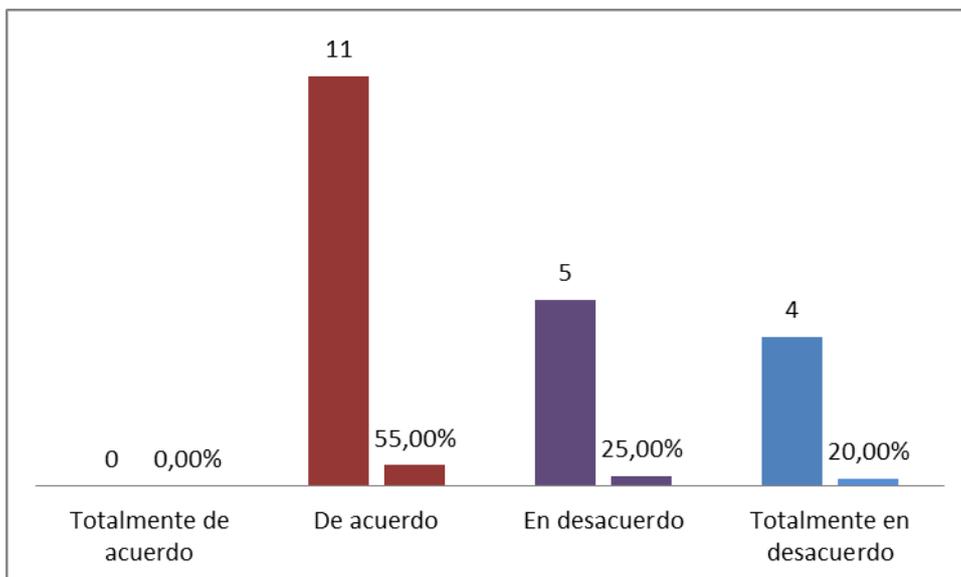


Grafico 16

Análisis de la información

En este ítem, se puede observar como el 55% esta de acuerdo en que el clima organizacional que prevalece en la organización lo estimula a la participación en reuniones de diferentes índoles, por el contrario un 25% esta en desacuerdo y un 20% en total desacuerdo, esto asiente inferir que existe un clima organizacional muy fragil ya que las respuestas estan casi parejas esto quiere decir que hay que fomentar como se ha manifestando en otras preguntas talleres de inducción para mejorar las relaciones de forma continua y sostenidas en el tiempo, para un mejor desempeño.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En este apartado se le dará respuesta a los objetivos planteados en esta indagación como es analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de los trabajadores en la empresa industrial del Hilo C.A.

En cuanto al diagnóstico de la situación actual de la organización en cuanto a su estructura organizacional, misión y visión, se pudo determinar que el personal en general desconoce la misión, visión, organigrama, y los manuales de normas y procedimientos, a pesar de que conocen sus funciones, en conclusión la organización trabaja de manera empírica y la organización debe orientar sus procesos de una manera más científica e involucrar más a los trabajadores en la cultura organizacional.

Por otra parte, en lo que respecta al departamento de recursos humanos este debe observar con preocupación que todo el personal de la empresa conozca la misión y visión, dado que transmitirla a su gente y conseguir que sea el empuje que los impulse a alcanzar la excelencia, contribuirá al logro de los objetivos planteados y alcanzará relaciones interpersonales más fructíferas y satisfactorias, que se traducen en mayor productividad y calidad.

En cuanto a la estructura organizacional y los manuales de normas y procedimientos, se tienen que tomar en cuenta nuevas estructuras organizativas en todos los niveles, con el objetivo de ser más competitivos y enfocarse exclusivamente al mercado textil, con nuevas maquinarias avanzadas ya que con anterioridad laboraban con máquinas manuales. Para de esta manera satisfacer las expectativas de sus clientes con productos y servicios de calidad.

En virtud de lo anterior se concluye que el personal debe internalizar ser

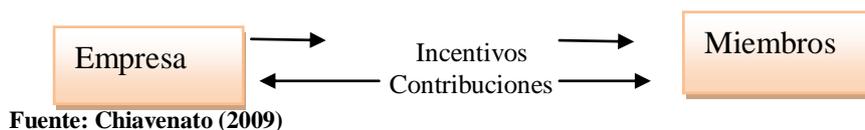
reconocidos como empresa en la fabricación de productos textiles, con respaldo de tecnología acorde a las necesidades de sus clientes a través del mejor servicio con personal altamente capacitado, lo cual la ubica como líder en el mercado además con tecnología de punta.

Luego se planteó describir las relaciones interpersonales entre superiores y trabajadores de la empresa, con lo cual se puede inferir que en forma general existen buenas relaciones interpersonales aun cuando hay variables que atender como por ejemplo realizar proceso de inducción al empleado pero institucionalizando previamente los procesos de la organización, mencionados anteriormente.

En este orden de ideas la empresa y sus miembros están inmersos en un complejo sistema de relaciones de intercambio y cada uno de ellos busca que el otro contribuya, a cambio de los incentivos que le ofrece. La empresa promete incentivos o alicientes a sus trabajadores en forma de salarios, precios, calidad de los productos o servicios, calidad de vida, seguridad oportunidades entre otros, para obtener contribuciones de ellos, en forma de actividad o prestación de servicio.

Es decir en estas relaciones de intercambio cada miembro hace inversiones que produzcan retorno, en proporción mayor, menor o igual a las inversiones realizadas.

Figura 2 Relaciones de intercambio



Fuente: Chiavenato (2009)

De manera que los participantes en la actividad empresarial se sumergen en una dialéctica continua de poder y dependencia recíprocos. Algunos de ellos

ganan poder a medida que su actividad crea dependencia de otros para alcanzar sus objetivos. Es decir ellos se mueven en un intrincado juego de colaboración y competición.

La conclusión derivada de la determinación de factores que influyen entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores lleva a definir al primero, como un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Al respecto Caligiore y Díaz, (2003: 645) expresan “Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo”.

La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización.

Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización.

Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre Las Relaciones Interpersonales en el ámbito laboral de los Trabajadores en la

empresa Industrial del Hilo, C.A. ubicada en Cagua Municipio Sucre Estado Aragua, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

5.2. Recomendaciones

Después de haberle dado respuesta a los objetivos planteados, se hace necesario realizar algunas recomendaciones, de manera que las características del sistema organizacional generen un determinado clima que repercuta sobre las Relaciones Interpersonales de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento y que estas características a su vez afecten el desempeño laboral.

Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización, lo cual permite inferir que se han recomendado ocho dimensiones, como aporte de la investigadora a la empresa de Hilos C.A que explican el clima existente. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización ya que ellas pudieran convertirse en directrices para orientar el clima organizacional de dicha organización, para que de esta manera mejore y vaya a la mejora continua. Estas directrices se pueden canalizar desde la inducción para afianzar mejor la

organización y que los trabajadores en general sientan este organismo como parte de su vida y su cultura.

1. Estructura: representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo, es decir se necesita un estructura organizacional que refleje los niveles jerárquicos, responsables, cargos, misión visión políticas entre otros.

2. Responsabilidad (empowerment): es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general con instrucciones precisas, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

3. Recompensa: corresponde a la percepción de los miembros sobre la asignación de una recompensa por el trabajo bien realizado. Es la medida en que la organización utiliza más incentivos que el castigo.

4. Relaciones: es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

5. Cooperación: es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

6. Estándares: es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

7. Conflictos: es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

8. Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

En cuanto a la estructura organizacional es recomendable darla a conocer a todos los miembros de la organización además de mantenerla flexible y dispuesta a los cambios que se requieran para que la gerencia se adapte mejor al entorno de la empresa y al comportamiento de los trabajadores, así como a cambios internos y externos que puedan generarse y no quedarse basada únicamente en el crecimiento a nivel productivo, por esta razón se deberán mantener siempre bien definidas la misión, visión y objetivos de la empresa los cuales serán de gran ayuda.

Los equipos de trabajo y los individuos deben ser juzgados y recompensados por cada actividad que realicen dentro de la organización, no obstante las responsabilidades deben de estar definidas y deben ser debidamente comunicadas dentro de la organización.

En lo que respecta a las relaciones interpersonales entre superiores y empleados es recomendable que se definan claramente las líneas de mando dentro de la organización para de esta manera lograr una armonía y equilibrio en lo que respecta a las relaciones interpersonales. Además de fomentar la participación continua de los empleados en actividades de intercambio de ideas referente a los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa.

En cuanto al desempeño laboral es recomendable mantener un clima agradable debido a que el ambiente de trabajo ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento del individuo. Adicionalmente realizar un constante seguimiento

del desempeño del personal para así obtener el mejor rendimiento de cada uno de los empleados con menos horas de trabajo de los mismos siendo esto una ganancia tanto para la empresa como para el trabajador.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ander, (2000). Métodos de Investigación. Investigación y Postgrado. Editorial Trillas. México: Trillas

Arias (2006) El proyecto de investigación. Editorial: Episteme.

Becker G. (1983) El capital humano. Alianza Editorial.

Busot, L. (1997). Busot, A. (1991). Investigación Educativa, Editorial McGraw-Hill, México.

Chiavenato (2008). Gestión del Talento Humano. Mc Graw Hill. Argentina

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999)

Correa, M (2008), **Estudio de la Cultura y Principios Institucionales de la Secretaria de Hacienda, Administración y Finanzas de la Gobernación del Estado Carabobo a Raíz de la Implantación de los Nuevos Lineamientos Administrativos.**

Davis, K. y otros; (1992). Comportamiento humano en el trabajo. México. Mc Graw. Hill.

Denison, (2000) Teoría y métodos de los estudios regionales y locales, San José: Siedin/Ucr

Ferry, A. y Franklin, S. (1985); Principios de administración; Ed CECSA; México DF.; pp.: 745

Gore, E.; (1998) La educación en las empresas: aprendiendo en contextos organizativos. Barcelona. Granica.

Guillen (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. México. Mc. Graw Hill.

Harta Sánchez G, J. M. (2002). Perfil dinámico de la cultura organizacional de los directivos públicos en México. Ponencia presentada en el VII Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, celebrado del 8 al 11 de octubre de 2002 en Lisboa, Portugal.

Harta Sánchez G., J. M. (2006). El servicio profesional de carrera como impulsor de la nueva gestión pública. En, Servicio profesional de Carrera. Editado Red Mexicana de Servicio Profesional, A.C. y Fundación Mexicana de Estudios Políticos y Administrativos, A.C., Volumen III, N° 5, México.

Hernández, S., Roberto, Fernández, C., Carlos Y Baptista L. Pilar (2007). **Metodología de la Investigación**. Segunda Edición. Mc Graw Hill. México.

Hurtado, Iván Y Toro Josefina (2002). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempo de Cambios**. Epísteme Consultores Asociados C.A. Primera Edición. Valencia.

Ibarra, A (2007), realizó un estudio sobre **“Estrategias organizacionales para optimizar la función gerencial en la Empresa Alfajol, C.A. Ubicada en Cagua, Edo. Aragua – Venezuela”**

Koontz, H. (1998), Administración una perspectiva global. México Mac Graw Hill,

Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo. LOPCYMAT (2005)

Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las Trabajadoras. (2012)

Máslow. A. (1960) Teoría de la Necesidades Ediciones Paraninfo

Mayo Elton (1932) citado por Chiavenato (2009) **Administración de Personal** Editorial Mc Graw Hill. Argentina

Mosley, Megginson y Pietri (2005), Supervisión. La práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación Ediciones Paraninfo

Normativa para los trabajos de investigación de la facultad de ciencias económicas y sociales de la Universidad de Carabobo. (2011)

Partidas (2009), en su trabajo de investigación sobre **La Influencia de la Cultura Organizacional en el Desempeño del Personal Administrativo de la empresa Parmalat, ubicada en Maracay Estado Aragua.**

Robbins (1992) Comportamiento Organizacional. Editorial. Prentice - Hall Hispanoamericana. 7a Edición. México.

- Rodríguez (2005) Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones". Ed. Pirámide, Madrid.
- Rosental y Ludín (1975) Diccionario filosófico. Editorial Universo, Argentina. 1973. p. 80.
- Salvendy, S. (1993), Psicología Organizacional Editorial Prentice Hall. México
- Sampher, F. (1991), Liderazgo Organizacional Prentice Hall. 2da edición. Englewood cliffs. USA.
- Schein, EH. 1989. Organizational Culture and Leadership. San Francisco: Jossey-Bass.
- Silva, R. (2009). **Factores que Afectan el Clima Organizacional**. [Documento en Línea] Disponible: <http://www.monografias.com> Consulta (Septiembre) del (2012)
- Sisk., H, Sisk y Mario Sverdlik (1979) Administración y Gerencia de Empresas. South-Western Publishing Co. U.S.A., 1979, 638 Págs
- Solana, R., (2003) Administración de Organizaciones. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires, Pág. 208
- Stogdill, R. (2003) Liderazgo Editorial. Prentice - Hall
- Stoner, F., (2000) Administración, sexta edición, Editorial Prentice Hall, pág. 344
- Tamayo y Tamayo, M. (1990) Tamayo y Tamayo, M. (1994). Proceso de Investigación Científica. Tercera Edición Editorial Limusa. México, D.F.
- Tawfik, V. (1992), Administración de la producción; Ed MC Graw Hill; Edo de México; pág. 404
- Velásquez, (2003, p.96), Velásquez, R. (2003). Clima Organizacional a Nivel Universitario. Editorial Prentice Hall. México.
- Vidal, S., (2005) Iniquidad y Desarrollo Humano, Una mirada desde la bioética. UNESCO 28 (3): 304-314.

ANEXOS

Anexo

ENCUESTA



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA



Encuesta

Reciban un cordial saludo, mediante la presente me dirijo ante ustedes con la finalidad de solicitar su colaboración para dar respuestas a las siguientes preguntas que se presentaran a continuación, el cual es de absoluta confidencialidad y me permitirá dar respuesta a los objetivos del trabajo de grado **LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL AMBITO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL DEL HILO, C.A. UBICADA EN CAGUA MUNICIPIO SUCRE ESTADO ARAGUA**".

De tal forma agradezco ante mano su tiempo y Colaboración.

Instrucciones

Realice una lectura detallada

Seleccione la respuesta según su criterio y con la mayor sinceridad.

Gracias...

En la presente se realizaran una serie de preguntas en la que usted deberá seleccionar la opción que usted considere.

IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA

Se refiere a qué tanto el empleado se identifica con la empresa.

1 ¿La empresa cuenta con Misión y Visión, organigrama, políticas y manual de normas y procedimientos?

- (1) Totalmente de acuerdo
- (2) = De acuerdo
- (3) = En desacuerdo
- (4) = Totalmente en desacuerdo

2. Si pudiera cambiar de trabajo lo haría por:

Mejor Salario

Otro Puesto

No lo haría

No lo he pensado

3. Cuando tengo que decir donde trabajo

Lo hago con entusiasmo

Lo hago con un poco de vergüenza

No lo digo y cambio de tema

4. Trabajar en esta empresa, me produce

Disgusto estoy aquí por Necesidad

Alegría y Satisfacción, me gusto lo que hago

Indiferencia lo que importa es tener trabajo

5. Si me ofrecieran otro trabajo yo

Lo tomaría sin pensarlo dos veces, cualquier cosa es mejor que estar aquí

Solo me iría si me ofrecieran mejor del que tengo

Por nada me iría a trabajar en otro lugar

6. Lo que más me gusta de trabajar en esta empresa es

Que es un lugar estable para trabajar

Que mis compañeros y jefes hacen que todo sea agradable aquí

Es una empresa que brinda oportunidades de crecimiento

RELACIONES INTERPERSONALES

Se refiere a la calidad de relación que existe entre las personas que laboran en esta empresa.

7. Mis compañeros nunca son:

Amables conmigo

Irrespetuosos

Interesados en mí y mis problema

8. Cuando tengo un problema Laboral

Consulto con mi jefe y se que va ayudarme

Consulto con mis compañeros y se que me van ayudar

No consulto con ninguno ya que no me ayudarían

9. La Relación que tengo con mi jefe es

Desagradable

Cómoda

Respetuosa

Cordial

10. La Confianza que hay entre mis compañeros de trabajo es:

Mucha, si confió en ellos

Solo en algunos casos, les tengo confianza

No confió en ninguno

11. La Mayoría de mis compañeros son:

Poco Amistosos

Indiferentes

Colaboradores

Abusivos

Factores Relaciones Laborales y Clima organizacional

12. ¿Las relaciones interpersonales en la empresa tienen un grado de significación positiva que permite mantener un clima acorde a la visión y misión?

12. = Totalmente de acuerdo

13. = De acuerdo

14. = En desacuerdo

15. = Totalmente en desacuerdo

13. ¿La permanencia en el cargo depende de preferencias personales?

(1) = Totalmente de acuerdo

(2) = De acuerdo

(3) = En desacuerdo

(4) = Totalmente en desacuerdo

14 ¿En la organización los deseos del grupo apuntan hacia las necesidades colectivas para establecer un mejor clima organizacional?

(1) = Totalmente de acuerdo

(2) = De acuerdo

(3) = En desacuerdo

(4) = Totalmente en desacuerdo

15 ¿Las relaciones interpersonales afectan el desempeño laboral?

(1) = Totalmente de acuerdo

(2) = De acuerdo

(3) = En desacuerdo

(4) = Totalmente en desacuerdo

16¿El clima organizacional que prevalece en la organización lo estimula a la participación en reuniones de diferentes índoles?

(1) = Totalmente de acuerdo

(2) = De acuerdo

(3) = En desacuerdo

(4) = Totalmente en desacuerdo

Anexo 2

Confiabilidad del Instrumento

COEFICIENTE ALFA CRONBACH

		PARTE I: IDENTIFICACION CON LA EMPRESA					PARTE II : RELACIONES INTERPERSONALES					PARTE III : RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL					TOTAL PUNTAJE	
ITEMS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Personal Administrativo de Industrias HILOS C.A	1	4	2	3	3	1	1	2	3	4	5	5	1	5	4	1	1	45
	2	2	2	3	2	1	2	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	50
	3	1	3	4	3	3	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	65
	4	2	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	2	4	4	3	2	56
	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	2	1	5	2	1	51
	6	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	0	4	4	4	2	42
	7	3	2	4	4	2	2	2	4	5	4	5	4	2	5	4	2	54
	8	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	32
	9	1	2	2	4	2	4	2	4	4	5	5	2	3	4	4	2	50
	10	3	4	4	4	2	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	51
	11	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	35
	12	4	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	2	3	5	5	2	50
	13	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	5	5	5	2	57
	14	4	1	1	2	2	2	2	3	2	3	0	2	5	5	0	0	34
	15	4	0	5	5	1	2	5	1	5	2	3	0	0	5	0	0	38

16	0	2	3	4	3	2	2	3	3	2	5	4	5	5	5	2	50
17	3	3	4	4	1	1	2	4	4	5	5	2	4	5	3	1	51
18	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	2	43
19	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	44
20	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	3	5	5	5	2	53
SUMA	54	47	59	60	38	44	53	58	79	75	80	40	73	89	66	36	951
PROMEDIO	2,7	2,4	3,0	3,0	1,9	2,2	2,7	2,9	4,0	3,8	4,0	2,0	3,7	4,5	3,3	1,8	47,55
DESVIACION	1,2	0,9	1,0	1,0	1,0	1,1	1,2	1,1	1,0	1,1	1,3	1,1	1,5	0,7	1,7	1,1	8,40
VARIANZA	1,4	0,9	1,0	0,9	0,9	1,1	1,4	1,3	1,0	1,3	1,8	1,2	2,1	0,5	2,7	1,1	70,58
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																	20,6

RESUMEN DE RESULTADOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	2	1	1	8	4	3	2	0	4	0	5	2	0	4	4
2	DE ACUERDO	5	10	6	8	8	12	13	9	4	6	9	10	4	8	8	12
3	EN DESACUERDO	6	6	8	5	2	2	0	5	6	3	7	3	5	2	3	4
4	TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	2	5	6	2	2	4	4	10	7	4	2	9	10	5	0
TOTALES		20															

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	
Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0,74$$

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para el cálculo de confiabilidad, ésta fue calculada utilizando el indicador de confiabilidad denominado coeficiente Alfa de Corbach. Para el caso en estudio arrojó un resultado en la escala de 0,74 concluyéndose que el instrumento es confiables desde el punto de vista estadístico.

TOTAL ITEMS = 20

Autor: Janet Silva
Título: Instrumentos de Investigación
Año: 2013

