



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO – OCTUBRE 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**EFFECTOS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS**  
**EMPLEADOS DE LA EMPRESA DIRECTV AGENCIA-BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**ROMEL EFREN MORA HURTADO**

**TUTOR:**

**ING. JORGE JOFFRE MIRANDA MEJIA**

**AÑO 2018**

# **Efectos de las relaciones interpersonales de los empleados en la empresa DIRECTV-Agencia Babahoyo**

## **INTRODUCCION**

La Empresa DIRECTV es una de las líderes en televisión satelital, tiene a su haber muchas promociones y paquetes televisivos para sus clientes, tienen valores económicos para la comodidad de pago, entre ellos, el paquete bronce, plata y oro, todos tienen un número preciso de canales que van a ser observados por los usuarios de este servicio. En el mercado tv satelital en la ciudad de Babahoyo han abarcado un gran segmento que a pesar de los cambios son fieles a la empresa. Su agencia dentro del cantón Babahoyo está ubicada en las calles General Barahona entre Martin Icaza y Eloy Alfaro con más de 5 años dentro de la ciudad atendiendo a todas las personas interesadas por adquirir sus servicios.

En el último año, se han venido presentando problemas al interior de la empresa por las relaciones interpersonales que están teniendo los empleados dentro y fuera de la misma, esto afecta al rendimiento del trabajo, no cumplen correctamente las metas, el clima laboral se está haciendo pesado y la mala comunicación se da notar por las malas interpretaciones al momento de dar una información. En el proceso de dar una orden el jefe de agencia no lo realiza de la manera debida ya que no muestra el suficiente liderazgo del grupo.

Otro punto importante es el parentesco del personal con los diferentes jefes o compañeros de la misma área de trabajo, esto hace que no tengan el compromiso con la

institución ni con sus compañeros. De alguna manera estas situaciones afectan en el momento de dar el servicio y de mejorar la calidad de trabajo. Todo lo dicho anteriormente hace un ambiente negativo y se puede observar que hay preferencias, entonces los empleados se toman atribuciones y se sienten con derecho en opinar en decisiones de los altos mandos o actuar de la forma que mejor les convenga buscando los beneficios para ellos mismos.

Con la investigación realizada se identifica los efectos que han interferido en la empresa debido al inadecuado desempeño que se ha visto en la gestión administrativa y dar a conocer las razones que implica a la organización no haber compuesto un correcto desempeño laboral hacia sus colaboradores por motivo de las relaciones interpersonales que se encuentran afectando a la organización.

El presente caso de estudio está basado en la línea de investigación que se emplea es la de Gestión Administrativa, la metodología utilizada es el método inductivo, por medio de este método se podrá obtener los efectos de las relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa de DIRECTV, se realizara la entrevista de cada uno de los trabajadores de la Agencia de Babahoyo, pues que es una de las metodologías más efectivas para poder encontrar de manera más directa porque se está dando estos problemas en la empresa.

## **DESARROLLO**

DIRECTV es una empresa proveedora de servicios de difusión directa por satélite en vivo, fue creada a mediados de 1990 en Estados Unidos que abrió sus horizontes en diferentes de los países y lugares donde el porcentaje de la visualización de tv por cable o la llegada de tv satelital es muy bajo.

Es una compañía que presta servicios de televisión satelital, a medida que han pasado los años y las décadas esta empresa a sabido desarrollarse de una manera impresionante, ya que ha hecho que la televisión tenga cambios que las personas adquieran de manera masiva sus servicios. En la actualidad DIRECTV en Latinoamérica abarca un gran mercado, tiene innovaciones en sus dispositivos de transmisión de los canales porque ofrecen codificadores estándar, HD, HD Only, grabadores y nexus que trabaja con internet.

Estos codificadores vienen con diferentes paquetes promocionales para que sus usuarios tengan la comodidad de pago y mejor apreciación de los canales que ofrecen cada paquete. Podemos mencionar que los paquetes que tienen a disposición DIRECTV son el Bronce, Plata y Oro, cada uno tiene su respectivo número de canales y según eso varia el precio.

La empresa DIRECTV- Agencia Babahoyo tiene algunos años en el mercado ofreciendo estos paquetes y brindado el servicio tv satelital a la comunidad. Dentro de esta agencia de DIRECTV hay un grupo humano de trabajo que se separa en distintas

áreas como, Departamento Administrativo, Departamento de Ventas, Departamento de Instaladores y Bodega.

Con este grupo de personas laborando en dicha agencia de DIRECTV se ha tratado de ser unas de las primeras empresas en el mercado de Tv que los babahoyenses consuman en sus hogares, se han manejado diferentes estrategias y planes para lograr los objetivos, ya que se ha podido observar varias de sus antenas satelitales en diferentes hogares de Babahoyo, pero tras de esto se ha suscitado problemas dentro de la agencia.

El principal problema que se ha encontrado en la empresa DIRECTV Agencia Babahoyo son las relaciones interpersonales de los empleados dentro de la organización, el cual se presenta de una manera muy acentuada y no adecuada en el comportamiento de los compañeros dentro y fuera de la empresa. Esta relación en la actualidad no ayuda a desempeñar con eficiencia el trabajo de cada uno de los departamentos, se da notar que el clima laboral no es satisfactorio dentro del personal.

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar muy significativo en la sociedad, ya que se convive cotidianamente con múltiples personas ya estos sean de diferentes razas, costumbres, gustos, etc., mismas que mantienen diferentes puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, con esto podemos nosotros como personas tener una convivencia con una calidad de vida excelente. (Por Fátima Gabriela Montes Padilla)

Según la autora (Fátima Gabriela Montes Padilla) las relaciones interpersonales se basan en la convivencia de las personas diariamente, se puede tomar como parte esencial la forma de comunicarse entre ellas para que se puedan entender y llegar a una relación sana que sume y ayude a mejorar la calidad de vida y estadía en un lugar. Esto influye en momentos de toma de decisiones en relación de buscar una persona con la que se pueda contar para trabajar en equipo.

Si bien se ha definido al clima organizacional como un reflejo de la percepción de los trabajadores con relación a su entorno, es muy importante reconocer que este no se circunscribe a la empresa de manera aislada; es decir, las organizaciones son a su vez un reflejo de sus entornos económicos, social, políticos y humanos. (Prado, 2015, pág. 175)

Según Prado el clima que nosotros podemos observar es como se maneja y desempeña la organización, de alguna manera afecta el rendimiento económico porque se refleja si los empleados tienen ese ánimo de conseguir los objetivos o se dedican a las tareas encomendadas por sus superiores. Se trata de guiar a los empleados para que se motiven y dejen esos malos hábitos de dedicarse a hacer otras actividades para que se den cuenta de lo mal procedimiento que están tomando en realizar su trabajo.

Los autores (Viñan, Puentes, & Navarrete, 2017) mencionan que el clima laboral se hace referencia a un componente multidimensional de los elementos en función de términos de la estructura organizacional, tamaño de la entidad o institución, estilos de

liderazgo, modos de comunicación, que influyen en el comportamiento de los individuos en el trabajo. (pág. 17)

El clima laboral es parte fundamental para que una empresa logre sus objetivos, ya que el personal se sentirá en un ambiente favorable para laborar y realizar de mejor manera su trabajo. En la Agencia de DIRECTV se puede apreciar que el clima diariamente no es oportuno por el trato que tienen algunos compañeros en el trabajo.

Otro efecto es la comunicación inadecuada entre ellos o de qué forma manejan la información que quieren transmitir, se debe ser preciso en dar un mensaje, en este caso, los primeros que deben mostrar esa iniciativa son los jefes departamentales pero no lo hacen de manera adecuada. Su comunicación no es precisa las ordenes son de forma verbal para realizar las instalaciones en ciertos momentos, entonces los instaladores no le prestan la atención que deben tener, se concentran en las ordenes que les envían en papel y luego de retornar a la agencia comienza los desacuerdos por no realizar los trabajos completos pero es por la mala comunicación o de hacer el trabajo más simple.

El auge de la comunicación en las organizaciones como parte del éxito empresarial es indiscutible. Poco a poco los directores y gerentes se han dado cuenta de que el buen funcionamiento y logro de objetivos de su compañía, sea cual sea su giro, se basa no sólo en la calidad de su producto o servicio, sino también en el buen funcionamiento y adecuada estructura de sus redes de comunicación. (Comunicación Organizacional pág.34)

(Comunicación Organizacional pág.34) Menciona que: La comunicación es importante dentro de las organizaciones sea esta pública o privada, con esto los líderes de las empresas miden el desempeño laboral y buscan el desarrollo del funcionamiento porque es parte fundamental para realizar sus actividades.

Por otro lado el desempeño laboral se ve afectado por las relaciones interpersonales entre los empleados, como cabe recalcar sus funciones disminuyen y están dedicando su tiempo a otras actividades que no tienen que ver mucho con la empresa, al contrario como podemos visualizar en los demás compañeros realizando que si realizan su trabajo. No darle el uso competente al tiempo que tienen para hacer las ventas actividades no ayuda al grupo no se llega a la meta requerida por la empresa.

En este punto podemos mencionar que el grupo de personas que están laborando en la agencia se están desviando de los objetivos y metas que quiere la empresa, como profesionales nos damos cuenta que los recursos humanos que es parte fundamental de la organización no está funcionando, entonces con los resultados se llega a un punto que no están capacitados ni motivados de la manera debida.

En la actualidad y en tiempos pasados la administración del talento humano, ha permanecido en debate constante sobre cómo medir y saber acerca de los recursos ya sea este humano o material de forma exacta y contable para maximizarlos y que la empresa se vea con muchos beneficios más adelante. Como respuesta a esta necesidad,

se han incluido numerosas e ideas, se puede mencionar que este debería ser la medición de capacidades. Este método ha sido sujeto de debate por su complejidad y por sus cuestionamientos en cuanto al cual será el beneficio que le genera a una organización en contra de los posibles gastos que estos causara a futuro.. (MORGAN ASCH, pág. 88)

(MORGAN ASCH, pág. 88) Nos indica que: Todo este tiempo hasta el día hoy, el talento humano es un recurso primordial dentro de las organizaciones, pero siempre habido una disputa de obtener los mejores para sus filas, lo hacen con el objetivo de ser las mejores y desarrollarse en el mercado. De manera precisa se encargan de medir esto según su desempeño y se darán cuenta de lo que están logrando.

La motivación es, a final de cuentas, la energía interna que nos mueve a romper la comodidad. Nuestro cerebro, por instinto, busca sufrir lo menos posible, tener comodidad y ahorrar recursos. Motor, fuerza, energía, combustible, la motivación es lo que mueve e impulsa a una persona a lograr un objetivo. Ya sea conquistar a una pareja, sacar diez en un examen, conseguir un trabajo, vencer una enfermedad, competir por un alto puesto o prepararse y lanzarse a conquistar la cima del Everest, la única manera de lograr todo esto es con una fuerte motivación.( Ricardo Perret Con la colaboración especial de Zohe Vinasco pág.12-15)

(Ricardo Perret Con la colaboración especial de Zohe Vinasco pág.12-15) Indica que: la motivación no se la puede definir con precisión por la razón que debemos saber las necesidades de la empresa y los colaboradores para que conjuntamente se lo haga de

manera exitosa y ver los resultados a futuro. Se lo hace con un fin y es tratar de que los subordinados de la empresa capten de manera más entusiasta la idea de trabajo pero con un beneficio para ellos. Es una fuerza que hace que las personas tengan ese plus de buscar cosas nuevos desafíos.

Se puede mencionar que otro factor de importancia es el parentesco de los empleados dentro de la Agencia, esto conlleva a un nivel de confianza de realizar sus actividades relajadamente o incluir colaboradores sin el respectivo reclutamiento, entrevista y medición de condiciones para manejar el trabajo. En la parte de bodega se daba a notar mucho ese aspecto porque la persona encargada no tiene las capacidades para ejercer ese cargo por el mal manejo y distribución de materiales para las instalaciones. El personal debe estar capacitado y tener los conocimientos básicos para estar en un puesto, se ha visto con el tiempo que esto ha sido un problema de ética en las empresas por ayudar a personas cercanas o familiares dándole el trabajo sin saber si podrá cumplir con las expectativas.

El pensamiento de ética en la empresa ha estado en aumento desde hace mucho tiempo, y coincidió con la reafirmación de la necesidad de pasar de las palabras a los hechos prácticos. Esas ganas de institucionalizar y hacer operativa toda esa especulación en la práctica empresarial se concretó principalmente en el desarrollo de códigos éticos y otros documentos de autocontrol, los cuales tienen el objetivo primordial de mejorar la actuación ética de las personas en la organización y así originar mayor legalidad social y una cultura corporativa precisa que busque desarrollos. (JOSE CARDENAS & EDUARDO SOTO pág. 20)

(JOSE CARDENAS & EDUARDO SOTO pág. 20) Indica que: Con el tiempo todas las reflexiones sobre la ética empresarial hicieron que esto sea visto de una manera más seria, entonces esto se trasladó en papeles como un reglamento dentro de la empresa, pero los profesionales deben estar con ese conocimiento y deben tener incluido en su formación como persona y profesionalmente. La organización obteniendo esto de parte de los colaboradores y de la empresa en su totalidad conseguirá una visión hacia la sociedad muy buena por realizar su servicio de manera correcta.

La técnica de evaluación del desempeño tiene que ser y convertirse en nuestras empresas en una herramienta de suma importancia de los que llevan la gerencia de los recursos humanos, para mejorar las capacidades del trabajador, visualizando con ello estrategias para desarrollar las mejoras ya sea de productos o servicios que se brinden. La implementación de técnicas que miden las capacidades y desempeño entre los colaboradores de una organización es una fase ordenada y prolija realizada por parte de la dirección, esta será la encargada de estimar un valor al cúmulo de cualidades, desempeño y comportamiento laboral del colaborador y con ello observaremos si realiza las actividades oportunamente con calidad y este ayude a la consecución de los objetivos proyectados. (URDANETA QUINTERO, O. R. (2013))

(URDANETA QUINTERO, O. R. (2013).) Menciona que: la medición de desempeño o la medición de capacidades para incluir personal o evaluar el existente debe ser esencial en la organización, podemos tomarla como una herramienta, ya que se está actuando de manera pertinente para buscar el desarrollo de la empresa. Debemos tener en cuenta que un proceso donde visualizaremos y analizaremos las actitudes y el

desempeño que tendría el nuevo colaborador, con el resultado que si está apto para el cargo.

La incorrecta organización de DIRECTV-Agencia Babahoyo ha generado que haya una inexistencia de adecuados sistemas de orden y realización de trabajo, hay incapacidad de las tareas encomendadas, en momentos hay sobrecarga de trabajo, unos no cumplen sus horarios de labores y otros tienen exceso de horas.

Eduardo Bueno Campos (catedrático de Economía de la Empresa de la Universidad Autónoma de Madrid) define la empresa como un conjunto de elementos o factores humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físico-espaciales o centros de gestión y combinados y ordenados según determinados tipos de estructura organizativa. La empresa es un sistema social en el que se integra un conjunto de personas y medios con los que conseguir unos objetivos. El logro eficaz de estos objetivos necesita de una organización que haga posible la coordinación coherente de todos los medios y personas que forman parte de la misma.

Según Eduardo Bueno Campos, indica que la empresa es un conjunto de muchos factores que hacen que tengan un funcionamiento uniforme y preciso, todos estos procesos van encaminados a un objetivo, la forma de cómo se organiza es importante para ver el desempeño del todo el sistema, el cabecilla de lograr esto es el Director General de la Empresa que debe guiar y conseguir que este organizada todas las

funciones ayudado por los colaboradores de cada departamento que a su vez tienen subordinados a su mando.

(Prof. Eva Gallardo-Gallardo pág. 10), ORGANIZAR: asignar tareas, recursos y responsabilidades. Establecer una estructura de relaciones de modo que los empleados puedan interactuar y cooperar para alcanzar las metas organizativas. Se agrupa a las personas en departamentos y, después, se coordinan todas las partes. El resultado de organizar es la creación de una estructura organizativa, siendo el organigrama su representación gráfica.

(Prof. Eva Gallardo-Gallardo pág. 10) afirma que: organizar es sistema donde se unen muchos recursos sean estos humanos o materiales para lograr objetivos o metas en un tiempo determinado en la empresa. Se trata que con la dirigencia agrupar el personal e interactuar para que juntos haya un entendimiento del trabajo que se quiere realizar.

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales en la Agencia están causando un estrés laboral, los creadores de este malestar no siempre se puede evidenciar para los demás por que suelen ser reservados hasta que llegan a su límite. En este escenario no han tomado las medidas oportunas para enfrentar los efectos que hacen que los empleados no tengan la debida concentración en su trabajo. Estos efectos inciden con la toma de decisiones, la dificultad de concentrarse y la falta de motivación se percibe en el rendimiento laboral.

El concepto de estrés ha tenido diferentes planteamientos, pero desde una perspectiva diferente el estrés responde a un problema psicológico y de comportamiento de un individuo que ve maneras de encajar y establecerse en un lugar o en un trabajo o en la sociedad, estos desequilibrios se da de forma externa e interna de la persona. Este se manifiesta de diversas formas y surge cuando se da un desequilibrio entre la persona, cuando no puede realizar una actividad en el trabajo y lo presionan mucho en su organización. El individuo intuye y se da cuenta que no goza de recursos necesarios para poner frente a la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (Pág. 6)

De acuerdo con la definición mencionada, el estrés laboral se manifiesta cuando hay un desorden de la persona, este puede ser emocionalmente, físicamente o las dos, esto se refleja en el comportamiento del individuo con cambios bruscos de su forma normal de ser, esto puede darse en el ámbito laboral por el ajuste de ambiente de trabajo o no tener las relaciones adecuadas dentro de la empresa con los compañeros, también por no tener las herramientas suficientes para concluir con una actividad.

También hay una falta de gestión administrativa de parte del jefe encargado de DIRECTV-Agencia Babahoyo no hace cumplir lo dispuesto por el. Quiere evitar los efectos de las relaciones interpersonales que afectan a toda la organización pero su liderazgo dentro de la agencia es ausente, se da a notar porque no hay los recursos necesarios que ayuden a mejorar la calidad del trabajo que el realiza. A largo plazo se aumentara este problema y tendrá un remedio drástico la cual sería buscar el grupo o la persona que hace que impulse a que pase esto para luego separarlo de la entidad.

Se menciona que la Dirección Administrativa es la forma más idónea para que se utilicen los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados en corto o largo tiempo. Tiene 4 puntos fundamentales para realizar correctamente su cometido. (COLOR, 2009).

Toda empresa para tener una apropiada Gestión Administrativa debe tener sus funciones sincronizadas y que sean empleadas correctamente. Las funciones principales de la administración son planificación, organización, dirección y control, con este sistema la Agencia y el líder debe manejar de una manera adecuada la organización, optimizando los recursos que tiene y buscar el desarrollo de la misma. Si se llega a realizar todo lo especificado se lograra llegar a las metas.

Una persona puede tener un cociente intelectual elevado y una formación técnica impecable, pero ser incapaz de dirigir un equipo hacia el éxito. Sólo pueden ser líderes efectivos quienes tienen “inteligencia emocional”, es decir, la capacidad para captar las emociones del grupo y conducir las hacia un resultado positivo. Pero hay una buena noticia: este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones. (Daniel Goleman pág. 1)

Según Daniel Goleman el ser un líder en la organización tiene mucho que ver con la persona, esta debe tener la capacidad y la inteligencia de poder manejar a un pequeño o gran grupo de personas, debe transmitir su espíritu de trabajo y esas ganas de alcanzar

sus metas, también debe entender las necesidades de sus seguidores para poder darle soluciones.

Esta evolución se supone que es una ampliación del concepto tradicional de calidad. En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión se ha transformado hacia el concepto de la calidad total. La calidad del producto o servicio llega a ser un objetivo fundamental de la organización; pero si bien con la visión cotidiana se trataba de conseguir a través de una función de inspección en el área de producción con el enfoque moderno que la perspectiva se ampliara, considerando que va a ser toda la empresa la que va a permitir alcanzar esta meta, principalmente a través de la prevención. (Pag.21))(Juan José Tarí Guilló)

(Pag.21))(Juan José Tarí Guilló pág. 21) explica que: en la calidad no se da a notar en todas las organizaciones, sigue siendo centro de análisis porque es un tema que no se concreta como debe aplicarse de manera eficiente en las organizaciones, ya que existen diferentes métodos de comprenderla, varios especialistas tienen perspectivas diferentes pero el punto es que la calidad es lo que en una empresa de servicio o comercial hace que sea mejor entre otras por lo que ofrecen y como lo desempeñan, se observa ese desarrollo e implementación de las nuevas innovaciones que se están dando en estos tiempos.

La actitud que están tomando los empleados en la Agencia no es favorable, se dan comentarios entre ellos y por ser mejores llegan a exagerar la atención o se desmotivan y no tienen esas ganas de atender o brindarle la ayuda al usuario si se acercan a la

agencia. La atención al cliente es parte fundamental ya que con esto los vendedores llegan a las personas que desean el servicio de DIRECTV, diariamente personas curiosas van a la agencia a preguntar sobre los planes u otros servicios que brinda la empresa pero los colaboradores de la misma no muestran la predisposición que usualmente deben tener los empleados al realizar a gusto su trabajo y se ve el desinterés de parte de ellos.

Es necesario diferenciar entre el producto por el cual paga el cliente y el servicio que rodea a ese producto. El servicio al cliente es todo esfuerzo encaminado a atender al cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. Es decir, el servicio al cliente es todo momento de contacto entre el cliente y la empresa. (pág.6)

La atención al cliente es parte importante de la empresa ya que se interactúa con los potenciales usuarios del servicio, se debe tener una guía para poder llegar a los clientes, la manera de expresarse es un arma muy buena para motivar a tener el servicio o hacer que quieran el producto. En las organizaciones hacen capacitaciones para desarrollar esa habilidad y así al momento de atender tengan esa facilidad de dominar la forma de expresarse y conocer lo que van a ofrecer al público.

Cabe recalcar que la Agencia no cuenta con un departamento de Recursos Humanos para llevar a cabo ciertas funciones que el jefe inmediato no puede realizar, esto ha impedido a facilitar las mejoras con los empleados y su desempeño se ha tratado de

buscar ayuda de las otras agencias que son más grandes y cuentan con gente preparada para dar cursos, charlas y talleres para minorar esta situación en la empresa.

Se está buscando que los empleados de DIRECTV-Agencia Babahoyo tengan ese afán de trabajar en grupo para obtener sus mejoras que tengan ese aprendizaje en grupo que va ser indispensable para corregir y quitar esos malos hábitos que están obteniendo con las relaciones interpersonales dentro de la empresa, con eso veremos una competitividad satisfactoria en la agencia y en los colaboradores.

El concepto de competitividad es de mucha importancia y habla de la capacidad que tiene una organización de conseguir rentabilidad en el mercado ya que tiene mucha competencia y objetivo es tener mayor ingreso de clientes. Es el indicador que permite medir o comparar la productividad de uno y de otros ofertantes del mercado. Esto se analiza en poder ofrecer un producto o servicio de mejor calidad con buen precio. En ciertos mercados o para algunos productos y servicios no estandarizados el precio no es la variable determinante y pueden intervenir otros factores como la calidad, la imagen de marca para llamar la atención a los clientes potenciales. (LOPEZ PONCE , 2012).

(LOPEZ PONCE , 2012) Menciona que: la competitividad ayuda a la medición de la productividad, esta será más visible al momento de tener la rentabilidad en la organización de forma económica y con el desempeño de los colaboradores. Es un indicador que nos va permitir comparar todo lo evolucionado en el desarrollo de conseguir nuestras metas a futuro. Según las investigaciones realizadas, competir de una

manera sana es muy bueno, ya que renueva el mercado y desarrolla la empresa, ya que hay con quien competir e internamente esta competitividad ayuda al crecimiento de todos los procesos localmente, regionalmente o nacionalmente.

Los empleados de DIRECTV-Agencia Babahoyo no se están preocupando por lo que están haciendo, esto no los beneficiara y tendrán inconvenientes notables en la empresa, se espera que de a poco tengan la iniciativa de mejorar sus rendimiento y comenzar a trabajar en equipo para obtener lo requerido como grupo y llegar al objetivo al final.

## Conclusiones

Se puede determinar que la Empresa DIRECTV Agencia Babahoyo, cuenta con un deteriorado sistema de las relaciones internas entre los empleados de la empresa que retrasa al desarrollo, limita los procesos y no ayuda a la mejora de rentabilidad de la empresa visualizándose en un futuro que va ser perjudicada económicamente.

La carencia de la comunicación adecuada dentro de la organización, el desvío de las actividades que tienen que realizar los empleados de la organización, la falta de compromiso con la empresa que hacen que no cumplan con los objetivos y la inexistentes técnicas para el reclutamiento del personal para obtener los colaboradores aptos para el cargo, son parte del problema que evidenciamos que están afectando a la empresa DIRECTV Agencia Babahoyo.

Se destaca otro efecto de las relaciones interpersonales dentro de la organización que es el clima laboral, el cual se percibe con el comportamiento y el manejo de la información que se sostiene entre ellos que no es beneficioso ni busca progreso como empleados.

Por último, la ineficiente Gestión Administrativa dentro de la organización conlleva que se den el mal uso de las relaciones interpersonales, teniendo los empleados el libre albedrío de hacer los que mejor les convenga para ellos porque no se tiene el liderazgo debido para manejar al grupo, no cuentan las herramientas adecuadas para hacerlos

comprender cuál es la meta, que es lo que necesita que realicen en su trabajo, como tener ideas o estrategias para incrementar los clientes para que no se vea afectada y provoque perdidas a corto o largo plazo.

## Bibliografía

- <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Champoux Vineyard, A. (2012). *Comportamiento Organizacional*. *S.F*, 12.
- [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1143/1143\\_u7.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1143/1143_u7.pdf)
- <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf>
- <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>
- <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- COLOR, A. (2009, MARZO 13). *ABC COLOR*. Retrieved from ABC COLOR:  
<http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>
- LOPEZ PONCE , J. Retrieved from <http://www.rizomatica.net/aclarando-conceptos-productividad-competitividad/>
- MORGAN ASCH, J. (2015). *LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LA EMPRESA*.
- OSORIO MARIN , K., ARANGO RUIZ, A., & ACOSTA , E. (2016). *COLECCION ACADEMICA DE CIENCIAS SOCIALES. LA MOTIVACIÓN COMO UN FACTOR CLAVE DE ÉXITO EN LAS ORGANIZACIONES MODERNAS*, 24.
- REYES BENITEZ, S. N. (2010). *LA CALIDAD Y SUS SISTEMAS DE GESTIÓN*, 2.
- SORIA ROMO, R., & PEREZ ESPARZA, A. (2015). *IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL: EL CASO COMPARATIVO DE TRES ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES EN JALISCO*. Retrieved from *IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL: EL CASO COMPARATIVO DE TRES ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES EN JALISCO*
- <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000>.
- URDANETA QUINTERO, O. R. (2013). *REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES*. OBTENIDO DE [HTTP://WWW.REDALYC.ORG/HTML/280/28029474006/](http://WWW.REDALYC.ORG/HTML/280/28029474006/)
- [https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Ffinemauxiliarcontable.jimdo.com%2F...%2FContenido\\_Modulo\\_II\\_Servicio\\_al\\_cliente...&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b](https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Ffinemauxiliarcontable.jimdo.com%2F...%2FContenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente...&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b)
- <https://www.bikume.com/descargas/4/archivos/que-define-a-un-lider-goleman.pdf>

ΑΝΕΚΟΣ



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**



**PREGUNTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DIRECTV,  
AGENCIA BABAHOYO**

- 1. ¿Cómo son las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?**
- 2. ¿Cree usted que la administración no ha hecho nada para mejorar las relaciones interpersonales dentro de la empresa?**
- 3. ¿Se encuentra usted en un ambiente laboral estable dentro de la empresa?**
- 4. ¿Usted fue capacitado previamente para el puesto en el que está?**
- 5. ¿Se siente usted satisfecho en su trabajo?**
- 6. ¿Ha tenido inconvenientes con los clientes al momento de realizar las ventas del servicio de DIRECTV?**
- 7. ¿Qué cree usted que debería mejorar dentro de la empresa?**
- 8. ¿En una escala del 1 al 10, como califica usted las relaciones interpersonales dentro de la empresa?**
- 9. ¿Ayudaría usted a solucionar las diferencias y desacuerdos que existen en la comunicación interna en la empresa?**

**10. ¿Piensa usted que debería hacerse una revisión de actividades de los empleados?**