



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Psicóloga Industrial**

TEMA:

**“LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA DE LA PROVINCIA DE
NAPO”**

AUTORA: Johanna Lisseth Barreno Freire

TUTOR: Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

AMBATO – ECUADOR

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos, con cédula de ciudadanía número 0501856330, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA DE LA PROVINCIA DE NAPO” desarrollada por la estudiante Johanna Lisseth Barreno Freire, de la Carrera de Psicología Industrial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, técnicos, científicos, reglamentarios y méritos suficientes por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a la evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....
Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

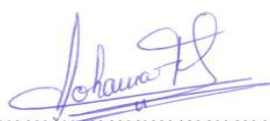
C.C. 0501856330

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación.

Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autora.



Johanna Lisseth Barreno Freire


Johanna Lisseth Barreno Freire

CC: 1804020301

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Johanna Lisseth Barreno Freire, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “Las relaciones interpersonales en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola”, autorizo parte de la reproducción de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



.....
Johanna Lisseth Barreno Freire

.....
Johanna Lisseth Barreno Freire

CC: 1804020301

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“Las relaciones interpersonales en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo”**, presentado por la Srta. Johanna Lisseth Barreno Freire, ex estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Abril – Septiembre 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



.....
Ing. Mg. Ricardo Morales F.
MIEMBRO



.....
Lcda. Mg. Mónica López Pazmiño
MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedico con todo amor y humildad a Dios, nuestro padre que me ha bendecido durante toda mi vida. Para mi familia con mucho cariño, iniciando mi aprendizaje de valores personales y espirituales necesarios convirtiéndome en buena persona.

A mis padres amados Gina Freire y Héctor Barreno porque con su amor y sacrificio me brindaron su ejemplo de lucha además los recursos necesarios para estudiar y para alcanzar esta meta. A mis hermanos Hernando, Diego, Marcelo, Paola, Solange, Alejandro y Bryan mi pequeño que cada día es mi motivo de superación y felicidad.

A mi tutora Mg. María Fernanda Vargas y a mis calificadores Ing. Ricardo Morales y Mg. Mónica López, dignos maestros que en el camino se convirtieron en amigos; a todas las personas que de manera directa e indirecta han formado parte de mi vida.

Johanna Barreno Freire.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero y respetuoso agradecimiento a todas las personas que intervinieron para llegar a mi objetivo. Mi Dios todo poderoso por darme la inteligencia, salud y vida.

A mi bendición más grande mis papitos, gracias por su amor, confianza y lucha diaria para salir adelante juntos. A mis abuelitos Luis Freire y Luz Álvarez, mis segundos padres; a mi abuelita, tíos, primos queridos.

Mi agradecimiento de manera particular a los señores docentes de la Carrera, por su amistad, palabras de aliento y sobretodo su enseñanza y ardua entrega diaria para superarme profesionalmente.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola por permitirme desarrollar este proyecto en su digna Institución.

Fraternalmente:
Johanna Barreno Freire

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
A. PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	xv
CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Árbol de Problemas.....	6

1.2.3. Prognosis	8
1.2.4. Formulación del Problema.....	8
1.2.5. Preguntas Directrices	9
1.2.6. Delimitación del problema.....	9
1.2.6.1. Delimitación de contenido	9
1.2.6.2. Delimitación espacial	9
1.2.6.3. Delimitación temporal.....	10
1.3. Justificación.....	10
1.3. Objetivos.....	12
1.4.2. Objetivo General	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Antecedentes Investigativos.....	13
2.2. Fundamentación Filosófica	21
2.2.1. Fundamentación Epistemológica	21
2.2.2. Fundamentación Axiológica	21
2.2.4. Fundamentación Ontológica	22
2.2.5. Fundamentación Psicológica.....	22
2.2.6. Fundamentación Sociológica	23
2.3. Fundamentación Legal	23
2.4. Categorías Fundamentales	26
2.4.1. Relaciones Interpersonales.....	29
2.4.1.1 Comunicación Organizacional	34
2.4.1.2 Comportamiento Organizacional	37
Variable Dependiente.....	40
2.4.1.3 Gestión del Talento Humano	40
2.4.1.4 Cultura Organizacional	43
2.4.1.5 Clima Laboral.....	46
CAPÍTULO III.....	56

METODOLOGÍA	56
3.1 Enfoque de la investigación	56
3.2. Modalidad básica de la investigación	57
3.2.1. Investigación Documental y Bibliográfica.....	57
3.2.2. Investigación de Campo	57
3.2.3. Investigación De interacción social	57
3.3. Nivel o tipos de investigación	57
3.3.1. Tipo Exploratorio	58
3.3.2. Tipo Descriptivo.....	58
3.3.3. Tipo Explicativo.....	58
3.4. Población Total y Muestra	58
Cuadro N. 1. Población investigada.....	59
3.4. Operacionalización de variables	60
3.4.1. Variable Independiente	60
3.4.2. Variable Dependiente.....	61
3.5. Técnicas e instrumentos	62
3.5.1. Técnica	62
3.5.3. Instrumento	62
3.6. Recolección de la información.....	62
3.7. Procesamiento y análisis	64
3.7.1. Procesamiento	64
3.7.2. Análisis.....	64
CAPÍTULO IV	65
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	65
Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada.....	65
4.2 Verificación de la Hipótesis	75
4.2.3 Modelo Matemático	75
Distribución Chi Cuadrado	77
Comparar los valores.....	80
4.2.6 Decisión Estadística	80

4.2.7 Zona de rechazo de la hipótesis nula.....	81
CAPÍTULO V.....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
5.1. Conclusiones	82
5.2. Recomendaciones.....	83
CAPÍTULO VI.....	84
PROPUESTA.....	84
Título.....	84
6.1. Datos informativos	84
6.1.2. Ubicación	84
6.1.3. Equipo técnico responsable.....	85
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	85
6.3. Justificación.....	86
6.4. Objetivos	87
6.4.1. Objetivo General	87
6.4.2. Objetivos Específicos.....	87
6.5. Análisis de factibilidad.....	88
6.5.1. Factibilidad Política	88
6.5.2. Factibilidad Tecnológica.....	88
6.5.3. Factibilidad Económica.....	89
6.5.4. Factibilidad Legal.....	89
6.6. Fundamentación Científica	89
6.6.5.7. Fases para el diseño de la socialización	97
6.7. Modelo Operativo	98
Introducción	105
UTILIZACIÓN DE LA GUÍA.....	106
Objetivos	107
Objetivo General	107

Objetivos Específicos.....	107
Introducción	108
Anexo A.	140
Anexo B.	141
Anexo C.	142
ENCUESTA.....	142
Anexo D.	145
Anexo E.....	146
Anexo F.....	147
Anexo G.	148
Anexo H.	149
MATERIAL DE REFERENCIA	150
BIBLIOGRAFÍA	150

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Grafico N. 1. Comunicación	65
Grafico N. 2. Ambiente Laboral	66
Grafico N. 3. Interacción	67
Grafico N. 4. Capacitaciones	68
Grafico N. 5. Conflictos	69
Grafico N. 6 Trabajo en Equipo	70
Grafico N. 7. Normas y Procedimientos.....	71
Grafico N. 8. Funciones.....	72
Grafico N. 9. Recompensas.....	73
Grafico N. 10. Clima Laboral.....	74

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro N. 1. Población investigada.....	59
Cuadro N. 2. Variable independiente.....	60
Cuadro N. 3. Variable dependiente.....	61
Cuadro N. 4: Recolección de información.....	63
Cuadro N. 5. Comunicación.....	65
Cuadro N. 6. Ambiente Laboral.....	66
Grafico N. 2. Ambiente Laboral.....	66
Cuadro N. 7. Interacción.....	67
Cuadro N. 8. Capacitaciones.....	68
Cuadro N. 9. Conflictos.....	69
Cuadro N. 10. Trabajo en Equipo.....	70
Cuadro N. 11. Normas y Procedimientos.....	71
Cuadro N. 12. Funciones.....	72
Cuadro N. 13. Recompensas.....	73
Cuadro N. 14. Clima Laboral.....	74
Cuadro N. 15. Distribución Chi Cuadrado X^2_c	77
Cuadro N. 16. Frecuencias Observadas.....	78
Cuadro N. 17. Frecuencias Esperadas.....	79
Cuadro N. 18. Cálculo de X^2_c	79
Cuadro N. 19. Modelo Operativo.....	98
Cuadro N. 20. Administración de la propuesta.....	101
Cuadro N. 21. Previsión de la evaluación de la propuesta.....	102

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA DE LA PROVINCIA DE NAPO.”

AUTORA: Johanna Lisseth Barreno Freire

DIRECTOR: Ing. Mg. María Fernanda Vargas

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación se orienta en las relaciones interpersonales en el campo laboral, siendo herramienta importante para el incremento de la productividad, contribuyendo en el clima laboral, sobresaliendo la competencia y eficiencia; resaltando que entre mayor sea su la integración social en grupo de trabajo mayor será la disposición de producir, aportando en el fortalecimiento de las condiciones físicas y fisiológicas, resaltando que las relaciones humanas constituyen el eje fundamental para mantener la comunicación efectiva priorizando en la estructura organizacional, un sistema de comunicación organizacional que dinamice los procesos que reaniman la entidad, promoviendo la participación y la integración en el marco de la cultura organizacional donde el trabajador se comprometa con la organización, interactuando cooperativamente, estimulando las estructuras mentales que favorecen la toma de decisiones, el diálogo, la valoración de acciones individuales y colectivas, el comportamiento organizacional y las relaciones armónicas, conllevando a la escucha activa, aportando al logro de los objetivos trazados por la entidad; en la metodología aplicada en la investigación sobresale el enfoque cualitativo, cuantitativo, aplicándose la modalidad de investigación bibliográfica, documental, de campo, los niveles o tipos utilizados son el descriptivo porque permite describir el problema en sus causas como en sus consecuencias, el explicativo porque se expone la realidad investigada en el contexto promoviendo soluciones alternativas que estimulen conciba un ambiente donde sobresalga la comprensión y el respeto, fórmula infalible para explotar el recurso humano de la organización y enfocarlo a un mayor compromiso y fidelidad.

Descriptor: competencia, eficiencia, comunicación organizacional, respeto, comprensión, comportamiento organizacional, participación, integración.

TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
CAREER NURSERY EDUCATION
BLENDED MODE STUDIES

TOPIC: RELATIONSHIPS IN THE LABOR CLIMATE GOVERNMENT EMPLOYEES OF MUNICIPAL DECENTRALIZED AUTONOMOUS CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA CANTON NAPO PROVINCE.

AUTORA: Johanna Lisseth Barreno Freire

DIRECTOR: Lcda. Mg. Maria Fernanda Vargas

EXECUTIVE SUMMARY

The research focuses on interpersonal relationships in the workplace, being important for increasing productivity tool, helping in the work environment, excelling competition and efficiency; highlighting that the higher their social integration in larger working group will be the willingness to produce, contributing to the strengthening of physical and physiological conditions, emphasizing that human relationships are the cornerstone for maintaining effective communication priority in the organizational structure a system of organizational communication processes that energizes resuscitating the entity, promoting participation and integration in the context of organizational culture where the worker is committed to the organization, interacting cooperatively, stimulating mental structures that promote decision making, dialogue, valuing individual and collective actions, organizational behavior and harmonious relations, leading to active listening, contributing to achieving the goals set by the entity; the methodology used in the investigation stands the qualitative, quantitative approach, applying the method of bibliographical research, documentary field, levels or types used are descriptive because it allows to describe the problem in its causes and its consequences, because the explanatory reality investigated in the context promoting alternative solutions that encourage an environment conceived protrude understanding and respect, infallible to exploit the human resources of the organization and focus to a greater commitment and loyalty formula exposed.

Descriptors: competence, efficiency, organizational communication, respect, understanding, organizational behavior, participation and integration.

INTRODUCCIÓN

El tema denominado: “Las relaciones interpersonales en el climas laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Catón Carlos Julio Arosemena Tola; es trascendental al enfocarse en el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes promoviendo el cambio, la adaptación, responsabilidad, fortaleciendo la satisfacción laboral mediante el mejoramiento continuo de la comunicación y flujo de información.

Se considera que las relaciones interpersonales fortalecen en las instituciones la toma de decisiones de forma ética y participativa encaminándose hacia el cumplimiento de objetivos organizacionales de manera eficaz alentando la participación activa para fortalecer el clima laboral estimulando la capacidad, la autodirección y el autocontrol para alcanzar el compromiso con el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales.

El presente Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

CAPITULO I. El Problema, trata sobre la contextualización del problema con sus enfoques: macro, meso y micro, el análisis crítico, desarrollado en base a estudios de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

CAPITULO II. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentaciones filosófica, epistemológica, ontológica, psicológica, sociológica y legal, abarcando las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

CAPITULO III. Se refiere a la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables. Las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

CAPITULO IV. Se enfoca en el marco administrativo, contiene los recursos institucionales humanos, materiales, económicos, sobresale el cronograma con la aprobación de actividades básicas a efectuarse en el tiempo esperado, la bibliografía integra las fuentes escritas en las que se apoyara la investigación, los anexos hace referencia la información que complementara la información.

CAPÍTULO V. Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación analizado en el capítulo IV estableciéndose el planteamiento y realización de la propuesta.

CAPÍTULO VI. Denominado propuesta, contiene: el título, datos informativos, antecedentes de la respuesta, los antecedentes, la justificación, los objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, modelo operativo, administración y la respectiva evaluación de la propuesta, En este capítulo se presenta una alternativa de solución al problema que se planteó a lo largo de la investigación.

Finalmente se concluye con la bibliografía, y anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“Las relaciones interpersonales en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

En el **mundo** al estudio de las relaciones interpersonales se les ha otorgado mayor importancia, considerando que de ahí parte el desarrollo de las organizaciones ya que el factor humano al estar inmerso en un espacio sociocultural se desenvuelve para alcanzar un crecimiento personal y profesional esencial para conducir a la empresa a su perfeccionamiento.

Dentro del contexto laboral afecta de manera directa el ambiente, cuando las relaciones no tienen las correctas habilidades y aptitudes para desarrollar una acción, ocasiona que la cultura organizacional sea la inadecuada dificultado el logro de objetivos organizacionales de manera eficaz y efectiva afectando el clima laboral.

El 85% de las inadecuadas relaciones interpersonales se deben a la insuficiente comunicación, designación de funciones y cumplimiento de actividades que afectan el trabajo en equipo, la confianza, generando, conflictos, estrés, problemas éticos, falta de responsabilidad, sobrecarga de trabajo y en ocasiones problemas de confiabilidad desencadenando en un inadecuado clima laboral. (Kinicki, A. 2005)

En el **Ecuador** el propósito de las relaciones interpersonales no está contribuyendo en el desarrollo productivo empresarial, afectando en la identidad organizacional, disminuyendo el compromiso colectivo, generando inestabilidad del sistema social deteriorando el cumplimiento de los logros organizacionales desafiantes que en la actualidad las instituciones del país deben enfrentar.

Según el estudio de Responsabilidad Social de Empresas 2012, el 63% de las organizaciones están realizando evaluaciones del clima laboral a todo su personal. El cambio y desarrollo en las organizaciones es notorio, en el progreso de varias provincias, ciudades y cantones existe el apoyo gubernamental a través de la implantación Plan Nacional del Buen Vivir.

Sin embargo las empresas debido a las inadecuadas relaciones interpersonales y un clima laboral poco estable, no están preparados para enfrentar y asumir desafíos en el campo competitivo actual que exige el país y el mundo, disminuyendo el trabajo en equipo, la comunicación, la motivación, la cultura de valores y principios éticos y morales.

Además las relaciones interpersonales en el campo empresarial no se encaminan a la realización personal y profesional hacia la cual debe estar enfocada, afectando en el logro de tareas, crecimiento individual, obstaculizando la participación activa, constructiva y abierta entre sus integrantes dificultando el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, la actualización y innovación de conocimientos, disminuyendo la comprensión, socialización e integración, afectando en la cooperación, en la satisfacción y en el clima laboral.

En el **Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo** en el cumplimiento del Código de Trabajo al que se rigen todas las instituciones públicas; todas las personas que ofrecen sus servicios profesionales en empresas públicas y privadas deben cumplir con su jornada diaria de ocho horas obligatorias; razón por la cual se requiere de

una dirección sólida, emprendedora, gestora del enriqueciendo en los puesto de trabajo.

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola las inadecuadas relaciones interpersonales afectan en el desempeño laboral, la comunicación, el desarrollo de sus empleados, originando conductas inadecuadas que afectan a la motivación interna, la socialización laboral, haciendo con los empleados no se comprometan, coartando la eficiencia, eficacia y productividad, desencadenando en el inadecuado clima laboral impidiendo el desarrollo de la institución, perjudicando a las personas de la comunidad en el momento de brindar sus servicios.

Además que incentiven al personal para desarrollar la creatividad, que busquen el valor real de la comunicación, finalizando con estrategias de liderazgo, relaciones humanas y motivación, para desarrollar habilidades, aptitudes y actitudes a través de la capacitación del personal haciendo que los empleados se sientan parte integral de la institución.

El implantar esto tiene por objetivo de que las relaciones interpersonales sean propicias en su entorno laboral, construyendo un clima laboral apto con personas competentes, entregando todo su potencial, alcanzando la productividad deseada y cumpliendo con los parámetros establecidos por las autoridades que dirigen la institución y el país.

1.2.2. Árbol de Problemas

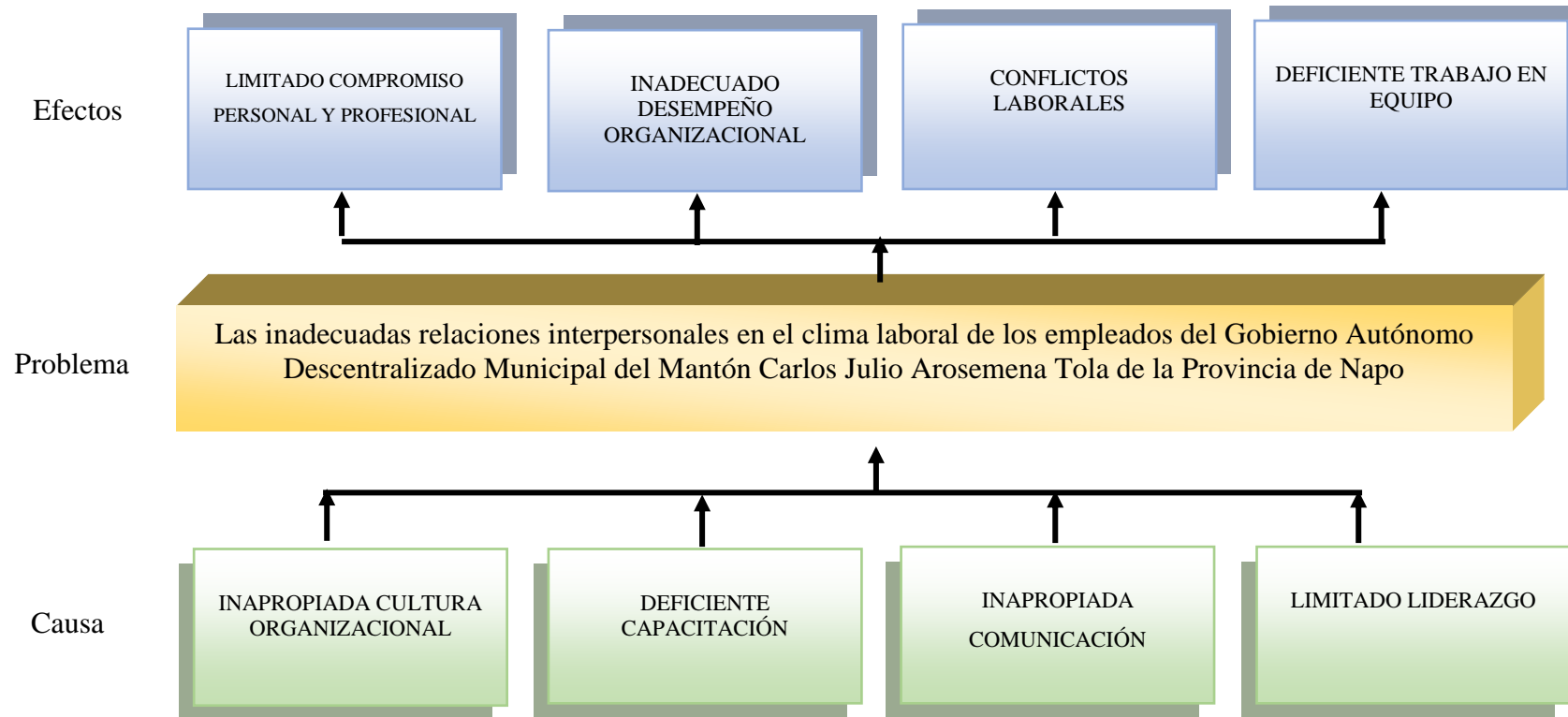


Gráfico N. 1. Planteamiento del problema
Elaborado por: Barreno Freire Johanna Lisseth

Análisis Crítico

Las inadecuadas relaciones interpersonales influyen en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, afectando de forma directa a toda la institución por esta razón se busca identificar cada uno de los factores que intervienen en esta problemática.

La inapropiada cultura organizacional dentro de la institución provoca el limitado compromiso personal y profesional originando el deterioro de las relaciones individuales y sociales afectando en la autonomía, los valores, las costumbres, las políticas y los objetivos, interrumpiendo su desarrollo ya que no existe la aplicación de las correctas técnicas y herramientas para alcanzar los resultados que espera cada individuo y la organización en general.

La deficiente capacitación ocasiona dentro de la institución el inadecuado desempeño organizacional de los colaboradores, es por ello que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola tiene la responsabilidad y necesita establecer estrategias en la gestión del recurso humano para que el personal adquiera conocimientos técnicos, teóricos y prácticos abriendo el camino por medio del cual se garantiza el conocimiento de la cultura, las políticas y la filosofía de la institución.

Cuando se presenta una inapropiada comunicación entre autoridades, directivos, trabajadores y subalternos, provoca conflictos laborales, volviéndose contraproducente el ambiente laboral, ya que sin lugar a duda causa problemas en las relaciones interpersonales inhibiendo el desempeño y sobretodo en el cumplimiento de objetivos personales e institucionales.

El limitado liderazgo institucional causa un deficiente trabajo en equipo debido a la falta de asertividad en la toma de decisiones con firmeza y carácter dominante

entre las autoridades, ya que ellos son los encargados de controlar, planear, dirigir y ejecutar estrategias que influyan en los colaboradores para mejorar continuamente la calidad de su trabajo, sus relaciones, su servicio, motivando a crear un clima laboral apto para eliminar la baja productividad.

1.2.3. Prognosis

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola se han identificado un problema en las relaciones interpersonales, de no dar una solución a estos inconvenientes la institución deberá soportar un ambiente desfavorable con una actitud negativa en el personal presentando conflictos internos, desmotivación, inconformidad al cumplir con las obligaciones provocando un clima laboral inadecuado, dificultad la toma de decisiones e incumpliendo los objetivos institucionales.

Las autoridades de la institución deben considerar la importancia de las relaciones interpersonales y comprometerse a buscar estrategias caso contrario impedirá el desarrollo de competencias y profesionalidad de los individuos y de la organización, a la vez imposibilitará el cumplimiento de su objetivo que es brindar el más alto nivel de calidad en la atención al brindar sus servicios a los moradores del cantón satisfaciendo las necesidades.

1.2.4. Formulación del Problema

¿De qué manera influyen las relaciones interpersonales en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cuál es el nivel de las relaciones interpersonales en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola?
- ¿Cuáles son las estrategias que contribuyen en el mejoramiento del clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola?
- ¿Existe alternativas de solución para mejorar las inadecuadas relaciones interpersonales en base al clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola?

1.2.6. Delimitación del problema

1.2.6.1. Delimitación de contenido

- **Campo:** Organizacional
- **Área:** Psicología Industrial
- **Aspecto:** Relaciones Interpersonales
Clima Laboral

1.2.6.2. Delimitación espacial

El presente trabajo investigativo se efectuará en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

Cantón: Carlos Julio Arosemena Tola

Provincia: Napo

País: Ecuador

1.2.6.3. Delimitación temporal

La investigación comprende el periodo, Noviembre 2014 a Agosto de 2015.

1.3. Justificación

El trabajo investigativo resalta su **interés** al contribuir en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales alcanzando la eficacia personal, mejorando el comportamiento tanto de los colaboradores como de las autoridades y directivos interesados mutuamente en el desarrollo de un clima apto dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola que permita el cumplimiento de objetivos enfocados en el desarrollo general.

La investigación es de **importancia teórica práctica**, porque favorece en la identificación de los factores y las herramientas necesarios para estimular las relaciones interpersonales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola ayudando a los colaboradores a conocerse a sí mismo y a la vez al entorno de trabajo conllevando a un clima laboral adecuado y armónico, resaltando el factor humano ya que constituye como el inicio, desarrollo y progreso de toda organización.

El trabajo investigativo resalta su **novedad** porque en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola no se han realizado trabajos en el área de Talento Humano que gestione e integren las relaciones interpersonales y el clima laboral para orientar a la institución hacia sus objetivos generales y fortalecer el comportamiento organizacional, mejorando la manera

de trabajar e interrelacionarse con la aplicación de las normas, políticas, valores y principios.

La investigación es de **utilidad teórica** al resaltar aspectos relevantes conexos con las relaciones interpersonales y el clima laboral y servirá como medio bibliográfico para futuros trabajadores con el tema; además busca la integración del trabajador para la solución de conflictos alcanzando sinergia en el trabajo en equipo, desarrollando capacidades y potencialidades.

El trabajo es de **utilidad práctica**, al presentar actividades para el servicio conjunto de empleados y la institución planteando herramientas y un plan de capacitaciones tratando temas de importancia como la comunicación asertiva, los valores, el trabajo en equipo, la motivación, expresión emocional, para mejorar y enriquecer las relaciones interpersonales con el objeto de alcanzar un clima adecuado donde se puedan lograr metas y objetivos.

La investigación es de **impacto** al constituirse en un instrumento que orienta el fortalecimiento y se evidencia en el desarrollo personal e institucional, contribuyendo en un clima laboral conveniente y apropiado, mejorando las dimensiones de personalidad como autocontrol, actividades, inteligencia y capacidades mentales, teniendo como finalidad fortalecer las relaciones interpersonales en el Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola para que cumpla con las exigencias de la comunidad y la competitividad del país.

El presente trabajo es **factible**; la investigadora posee el conocimiento, habilidades y destrezas a través del aprendizaje adquirido en los años de estudio en el tema, los factores humanos, tecnológicos, económicos y el completo apoyo de las autoridades, directivos y colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola para la búsqueda y

aplicación de estrategias que mejoren las relaciones y el ambiente con efectividad aportando con criterios significativos en el desarrollo personal e institucional.

1.3. Objetivos

1.4.2. Objetivo General

Investigar cómo influyen las relaciones interpersonales en el clima laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de las relaciones interpersonales en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola.
- Analizar las estrategias que contribuyen en el mejoramiento del clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola.
- Establecer una alternativa de solución al problema planteado estrategias al mejoramiento de las relaciones interpersonales en base al fortalecimiento del clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, no se han encontrado trabajos relacionados con el tema de investigación, y a través de la indagación con el objeto de extender el presente trabajo en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, repositorios de diferentes universidades del país se han encontrado temas similares detallados a continuación:

Tema: “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes”

Autor: Imarvis Aguilarte, Ivi Calcurián, Yonny Ramírez.

Año: 2010

Objetivos

- *Proponer un módulo instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos de 6to grado del Subsistema Primaria en la U.E. “José Antonio Anzoátegui”.*
- *Describir como son las relaciones entre los docentes y alumnos de 6to grado en la U.E. “José Antonio Anzoátegui”.*
- *Identificar las estrategias empleadas por los docentes en cuanto a las relaciones interpersonales en el 6to grado de la U.E. “José Antonio Anzoátegui”.*

- *Diseñar un módulo instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos de 6to grado de la U.E. “José Antonio Anzoátegui”.*
- *Validar el módulo instruccional dirigido a los docentes de 6to grado del Subsistema de Educación Primaria para mejorar las relaciones interpersonales en la U.E. "José Antonio Anzoátegui".*

Conclusiones

- *Los planteamientos y los análisis permitieron deducir y justificar el diseño del módulo instruccional sobre la comunicación asertiva dirigido a los docentes del 6to grado de educación primaria de la U.E. José Antonio Anzoátegui por cuanto el mismo permitirá satisfacer las necesidades detectadas durante la observación donde solo el 17% de las docentes interactuaban con sus alumnos durante el desarrollo de las clases, que el 16% se mostraba hostil con sus alumnos cuando estaban molestas, que el 16% manifiesta ansiedad y otro 20% desgano durante el desarrollo de la jornada diaria. Por otro lado, un 50% de los docentes tienden a aislarse cuando tienen algún desacuerdo con sus alumnos*
- *Asimismo los resultados revelaron que las docentes encuestadas estaban de acuerdo con realizar el taller sobre la comunicación asertiva, para afianzar las relaciones interpersonales; así como también fortalecer el proceso de enseñanza – aprendizaje.*
- *Sobre el marco de las observaciones anteriores, se corrobora la necesidad de diseñar un módulo instruccional para promover la comunicación asertiva en las maestras del 6to grado del Subsistema de Primaria de la Unidad Educativa “José Antonio Anzoátegui, del Municipio Bolívar, Estado Anzoátegui, para así ser implementado con sus alumnos. Aunque el diseñado también puede ser aplicado a todos los niveles de la educación primaria.*

Recomendaciones

- *Ejecutar el módulo instruccional propuesto y así promover la comunicación asertiva y mejorar tanto las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos, como el proceso de enseñanza aprendizaje.*

- *Promover actividades o campañas continuas de divulgación e información sobre temas alusivos a la comunicación asertiva, para de esta forma puedan llegar a ser internalizadas por todos los miembros de la comunidad escolar.*
- *Capacitación constante del personal docente sobre estrategias innovadoras que promuevan el aprendizaje significativo, el cual es el fin de nuestra investigación.*

En esta investigación podemos identificar el grado de afección que presenta una institución educativa al evidenciarse barreras de comunicación por parte de los docentes, impidiendo a los alumnos el desarrollo de sus relaciones interpersonales, afectando directamente en el proceso de enseñanza – aprendizaje; se enfoca su estudio en la búsqueda de estrategias y aplicación de un módulo instrucciones sustentándose en varias teorías como la humanista para de esta manera mejorar la comunicación asertiva.

Tema: “Habilidades comunicacionales y las relaciones interpersonales con la comunidad dirigido a los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “José Enríquez Gallo”

Autor: Paul Roberto Flores Rosero

Año: 2012

Objetivos

- *Diseñar un curso de capacitación de habilidades comunicacionales con entorno virtual que mejore las relaciones interpersonales con la comunidad, para los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General José Enríquez Gallo”*
- *Identificar las necesidades y falencias en la comunicación de los cadetes del cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General José Enríquez Gallo”*

- *Crear un curso de capacitación con entorno virtual de aprendizaje para el desarrollo de habilidades comunicacionales que ayuden al mejoramiento de las relaciones interpersonales con la comunidad.*
- *Dotar a los cadetes de habilidades comunicacionales que les permita mejorar sus relaciones interpersonales.*

Conclusiones:

- *Se identificó las falencias comunicacionales por parte de los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General José Enríquez Gallo”, mediante las encuestas realizadas a los señores cadetes.*
- *Se revisó los contenidos sobre comunicación para promover la adquisición de sus reglas básicas que les faciliten una relación interpersonal adecuada con sus compañeros y demás miembros de la comunidad.*
- *Una vez establecido el contenido acorde a sus necesidades que debe recibir los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General José Enríquez Gallo”, para mejorar la habilidad comunicacional y sus relaciones interpersonales, se creó un curso de capacitación con entorno virtual, que les permita adquirir esas competencias.*

Recomendaciones:

- *Reajustar el diseño curricular para los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General José Enríquez Gallo”, donde se profundice en la redacción técnica de informes, discursos, y más documentos que requieren en su vida profesional.*
- *Elaborar un programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales que contribuya y facilite la administración del recurso humano corporación, basándose en áreas claves tales como: reconocimiento de logros, trabajo en equipo, comunicación y motivación laboral, con el fin de intervenir en cada uno de los colaboradores quienes constituyen el recurso humano y el motor de la empresa.*
- *Formar equipos de trabajo y delegar cumplimientos de metas mensuales con la finalidad de crear mayor sentido de comunicación,*

compañerismo, trabajo en equipo y liderazgo participativo entre los integrantes, puesto que con esta estrategia se lograra promover y mejorar las relaciones interpersonales y por lo tanto un buen clima laboral sin descuidar el cumplimiento de metas.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en la Escuela Superior de Policía “General José Enríquez Gallo”, sobre Diseñar un curso de capacitación de habilidades comunicacionales con entorno virtual que mejore las relaciones interpersonales con la comunidad, debido a la importancia del tema en su contexto y esto servirá para que los cadetes se desenvuelvan y profundicen en técnicas, contribuyendo a la sociedad en el momento de iniciar su vida profesional.

Tema: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa del Municipio del Cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi”

Autor: Casa Inte Gloria Margoth

Año: 2013

Objetivos

- *Establecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en el área administrativa del Municipio del Cantón Salcedo.*
- *Determinar el tipo de clima existente en el área administrativa del Municipio del Cantón Salcedo.*
- *Establecer el nivel de desempeño laboral en los colaboradores en el área administrativa del Municipio del Cantón Salcedo.*
- *Elaborar estrategias de solución que permitan dar una solución a la problemática existente del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa del Municipio del Cantón Salcedo.*

- *Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en el área administrativa del Municipio de Salcedo debido a los inconvenientes que tienen entre compañeros de trabajo manifestándose así dicha inconformidad laboral.*
- *El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación de liderazgo participativo, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.*
- *Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.*

Recomendaciones:

- *Conservar un ambiente laboral favorable para mantener a todos los trabajadores satisfechos y obligarlos de manera intrínseca a desempeñar una mejor labor.*
- *Aplicar el estilo de liderazgo democrático para fomentar la mayor participación de los trabajadores y a su vez afianzar las relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores*
- *Incentivar continuamente a los trabajadores para incitarlos a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados.*
- *Formar equipos de trabajo y delegar mini proyectos a cada uno de ellos con la finalidad de crear mayor sentido en el liderazgo participativo en sus integrantes, al trabajar en equipo se fomenta el compañerismo y se crea un mayor compromiso organizacional.*

El trabajo describe la investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, proyectado en el Municipio del Cantón Salcedo un ambiente desfavorable, provocando que toda la institución se vea afectada teniendo como consecuencia una productividad baja, la finalidad del trabajo es buscar soluciones que ayuden a mejorar el entorno de trabajo, aumentando su desempeño y creando un clima laboral idóneo para desempeñar sus funciones correctamente, alcanzando sus metas individuales y colectivas.

Tema: “La comunicación organizacional y su incidencia en el clima laboral de la empresa “COMUNIKT” de la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi”.

Autor: Andrea Paulina Garay Baño

Año: 2013

Objetivos

- *Determinar la incidencia de la comunicación organizacional en el clima laboral de la empresa Comunikt agencia Latacunga.*
- *Establecer los factores de comunicación organizacional que inciden en el clima laboral.*
- *Identificar cuáles son los elementos del clima laboral afectadas por la comunicación organizacional.*
- *Proponer la estrategia adecuada para mejorar la comunicación organizacional previniendo el mal clima laboral.*

Conclusiones:

- *La comunicación organizacional Comunikt Latacunga, no tiene pilares fundamentales se ha ido construyendo espontáneamente sin tomar en cuenta la importancia que tiene la misma dentro de la empresa, lo cual esto va generando malestar en los colaboradores ya que los canales de comunicación no son lo suficientemente efectivos para que la información sea de integración y coordinación entre todas las áreas de la empresa.*
- *Muchos de los colaboradores de la empresa no se sienten identificados, se crean malas expectativas sobre todo rumores o comentarios innecesarios lo cual esto a la larga provoca mal clima laboral haciendo que sus labores diaria no sean satisfactorias incidiendo en su comportamiento provocando que el proceso de la jornada de trabajo no sea apacible y que la relación entre compañeros de trabajo no sea comprometedor.*
- *Los canales de comunicación organizacional instituidos en muchas de las ocasiones genera lentitud en los procesos ya que son comunes*

poco llamativos lo que hace que el colaborador no tome en cuenta la información que se le entrega ya que con el tiempo se va perdiendo la importancia que tienen la misma al utilizar el mismo canal de información todos los días durante la jornada, como resultado un mal clima laboral forjando que los procesos que se lleven a cabo en la empresa no sean tomados en cuenta como cambios, corrección de errores, manipulación de programas permitiendo que el ejecutivo vendedor tenga pérdidas y no logre sus objetivos, metas mensuales.

Recomendaciones:

- *Establecer una comunicación efectiva, dinámica y saludable para que los colaboradores estén interesados en la información que se les imparten, como reuniones formales, capacitaciones, actividades sociales, buzones de comunicación y sugerencias, entre otros. Con el objetivo de lograr una mayor integración entre los miembros de la organización, logrando así elevar los niveles de satisfacción de los colaboradores.*
- *Es importante y recomendable que los colaboradores se comprometan y fomenten un sentido de pertinencia para que los procesos comunicacionales no generen conflictos y por lo tanto el clima laboral sea saludable cumpliendo así tanto con los objetivos individuales como objetivos empresariales.*
- *Implementar un programa de mejoramiento del clima organizacional que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que lo conforman la comunicación organizacional que le permita a la empresa lograr mejores resultados en cuanto al clima laboral de sus trabajadores, ya que un buen ambiente laboral incita a trabajar mejor.*

En la presente investigación se detecta en la institución COMUNIKT la falta de comunicación, provocando un clima laboral inadecuado para cumplir con los objetivos de la organización, esta problemática es causada por varios factores, uno de los principales son los conductos de comunicación, avivando la distorsión en los mensajes, ocasionando conflictos por esta razón se presenta un trabajo para revisar en donde existe las falencias y aplicar la corrección proponiendo un plan de comunicación organizacional buscando siempre la satisfacción de los empleados.

2.2. Fundamentación Filosófica

“Se refiere a la necesidad de que la investigación tenga una ubicación paradigmática o enfoque determinado”. (Naranjo, Herrera, & Medina. 2004)

El desarrollo del presente proyecto de investigación tiene como base un paradigma crítico – propositivo, debido a que la construcción del conocimiento sobre las relaciones interpersonales y su incidencia en el clima laboral no se basa solo en conceptos, teorías, definiciones y datos estadísticos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola necesita construir bases sólidas con sus colaboradores y para ello se necesita la interacción estableciendo una relación hermenéutica – dialéctica para que los conocimientos adquiridos sean puestos en práctica para determinar las causas del problema y ayudar a plantear estrategias para realizar cambios que necesita promoviendo el desarrollo de la institución.

2.2.1. Fundamentación Epistemológica

“La epistemología es una rama de la filosofía que estudia el origen, la estructura, los métodos y la validez de los conocimientos” (Runes, D. 1960)

La elevación del conocimiento se logrará mediante el procesamiento de contenido e involucramiento directo con la institución usando y empleando técnicas y métodos los mismos que se aplican para mejorar las relaciones interpersonales con los colaboradores ya que todos están inmersos en el problema objeto de estudio, de esta manera se conservará la relación directa con la realidad de la institución.

2.2.2. Fundamentación Axiológica

“Su pensamiento se centra en el análisis de la idea de valor y en la noción, íntimamente ligada con ésta, de la inseparabilidad del ser respecto del valor, posición conocida como ontología - axiomática”. (Urban, W. 1910)

Los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola emplearán valores éticos y morales dentro del ambiente laboral en el que se desenvuelven, que van a favorecer a las relaciones interpersonales para ello se necesita la colaboración de cada miembro del personal desde los ejecutivos, directivos y operarios.

2.2.4. Fundamentación Ontológica

“Se refiere a una representación explícita de una conceptualización cognitiva, es decir, la descripción de los componentes de conocimiento relevantes en el ámbito de la modelización. Es decir que la realidad está en permanente cambio y transformación, no está estática, debe estar sujeta a las variaciones de los diferentes estamentos y atributos existentes” (Romero, J. 2009), p. 127.

En la investigación se fundamenta con la realidad, es decir, se vincula con el pensamiento del personal de la institución, siendo ellos los que se encuentran en el contexto y están al tanto de la realidad sobre las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral pretendiendo que el ambiente sea propicio para desarrollar personas competentes que entreguen su potencial.

2.2.5. Fundamentación Psicológica

“Es el estudio de todos los estados del espíritu incluyendo todos los procesos cognoscitivos de la percepción, la memoria, la imaginación, la conceptualización y el razonamiento”. (Runes, D. 1960)

El presente proyecto busca mejorar la calidad de las relaciones interpersonales, y partiremos en el proceso cognitivo que inicia en la interacción de las personas con su cultura y en la sociedad, llegando a certificar que las funciones psicológicas se manifiestan dos veces, en el plano social e individual que da como resultado un proceso de internalización de los objetos provocando la apropiación del mismo y el proceso evolutivo de cada individuo que es parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

2.2.6. Fundamentación Sociológica

“La educación no es un hecho social cualquiera, la función de la educación es la integración de cada persona en la sociedad, así como el desarrollo de sus potencialidades individuales la convierte en un hecho social central con la suficiente identidad e idiosincrasia como para constituir el objeto de una reflexión sociológica específica” (Hinojal, A. 2004), p. 145.

La investigación desea fortalecer la formación y los valores que se necesita en la sociedad, en el gobierno, la institución y de manera individual a cada colaborador como la justicia, equidad, respeto, responsabilidad, solidaridad, convivencia, honestidad, perseverancia, con la finalidad de mejorar el clima laboral del entorno y de esta manera alcanzar los objetivos planificados para que el camino hacia ellos sea con una consolidación de conocimiento alcanzando de manera conjunta lo planeado.

2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación está fundamentada en:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Capítulo noveno

Responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir.

10. Promover la unidad y la igualdad en la diversidad y en las relaciones interculturales.

12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

- 1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.*
- 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.*
- 8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.*
- 10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.*

LOSEP

CAPÍTULO VIII

DE LA SALUD OCUPACIONAL

Art. 228.- De la prestación de los servicios.- Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.

Art. 236.- Bienestar social.- A efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar.

PLAN DEL BUEN VIVIR

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado

central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas

La nueva Constitución consagra el respeto a la dignidad de las personas trabajadoras, a través del pleno ejercicio de sus derechos. Ello supone remuneraciones y retribuciones justas, así como ambientes de trabajo saludables y estabilidad laboral, a fin de lograr la modificación de las asimetrías referentes a la situación y condición de los y las trabajadoras en todo el país.

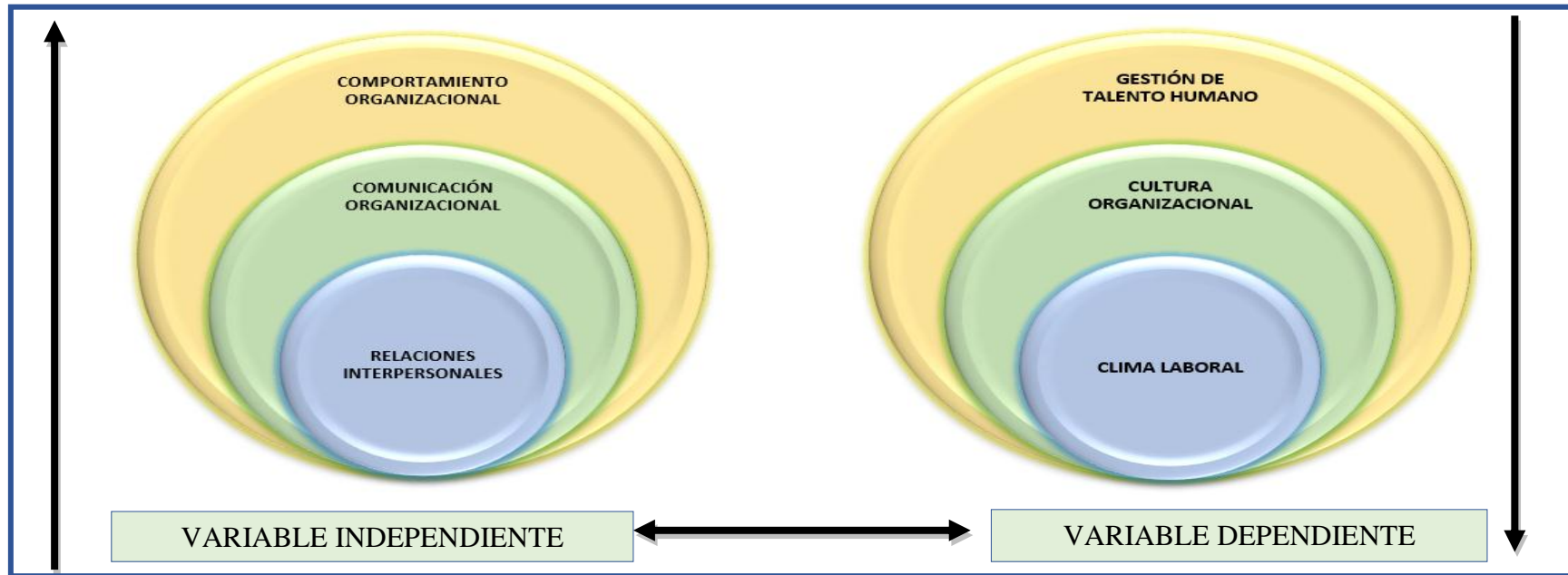
El reconocimiento integral del trabajo como un derecho y su realización en condiciones justas y dignas, es una aspiración de larga data, cuya cabal aplicación exige la superación de condiciones estructurales que han marcado históricamente una realidad de explotación, discriminación y desigualdad que persiste y se recrea.

Política Valorar todas las formas de trabajo, generar condiciones dignas para el trabajo y velar por el cumplimiento de los derechos laborales.

- a. Promover el conocimiento y plena aplicación de los derechos laborales.*
- b. Reformar la legislación laboral y fortalecer los mecanismos de control, sensibles a las diversidades, para eliminar el trabajo precario, la tercerización laboral y asegurar relaciones laborales directas y bilaterales.*
- c. Aplicar medidas específicas para garantizar la existencia, funcionamiento y articulación de las organizaciones de trabajadoras y trabajadores, así como para resolver los conflictos laborales en condiciones justas.*
- d. Apoyar iniciativas de trabajo autónomo preexistentes mejorando sus condiciones de infraestructura, organización y el acceso al crédito en condiciones de equidad.*
- g. Generar normas y regulaciones que atiendan las características y necesidades específicas del trabajo autónomo.*

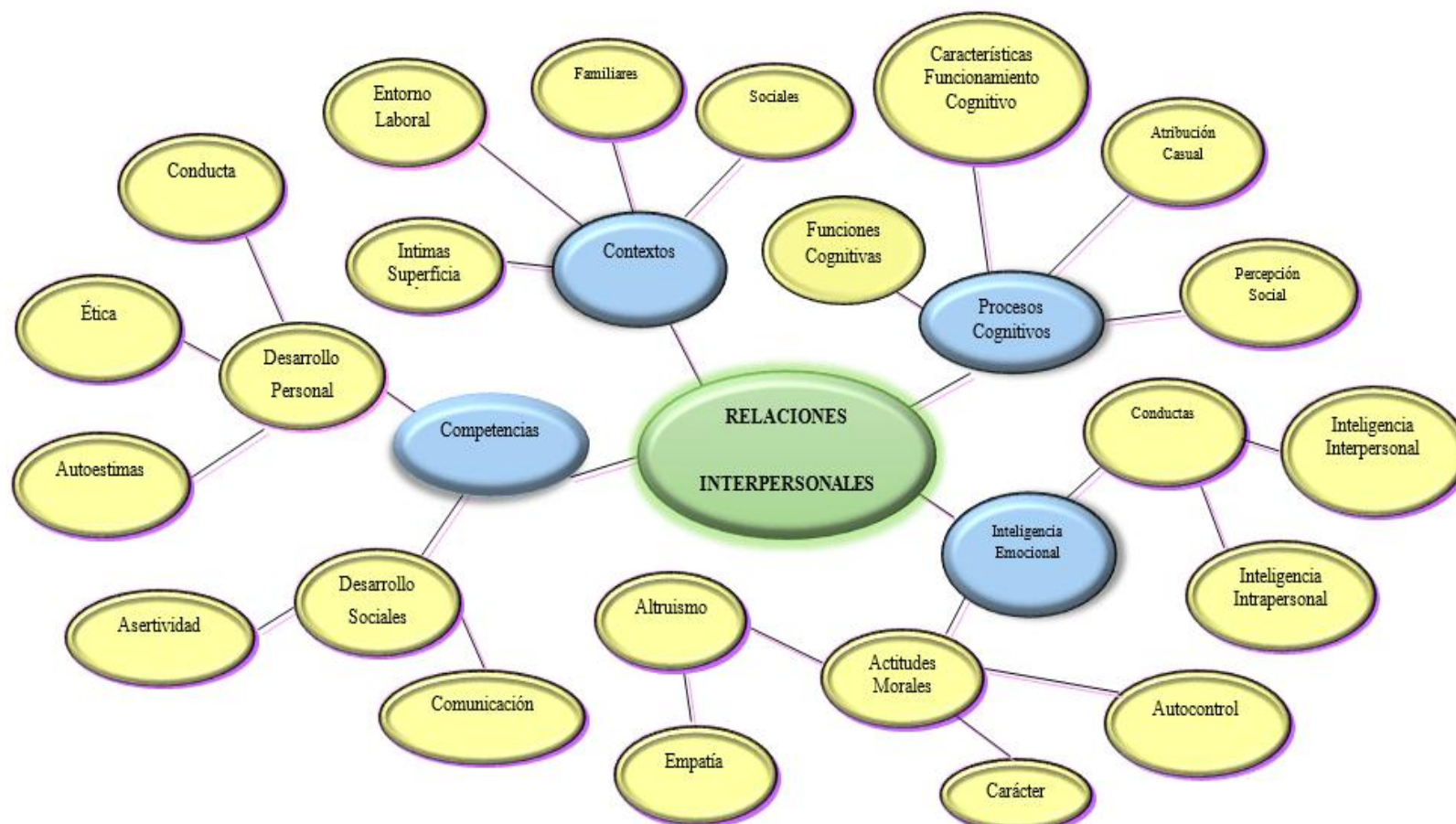
Las instituciones públicas deben regirse a los lineamientos legales con la finalidad de garantizar el bienestar de las y los empleados que brinden sus servicios profesionales y a la vez verificar el cumplimiento de los deberes, derechos y obligaciones creando un ambiente adecuado aplicando los diferentes programas para el bienestar social asegurando para los colaboradores su salud física, mental, social y espiritual para el desarrollo personal y profesional.

2.4. Categorías Fundamentales



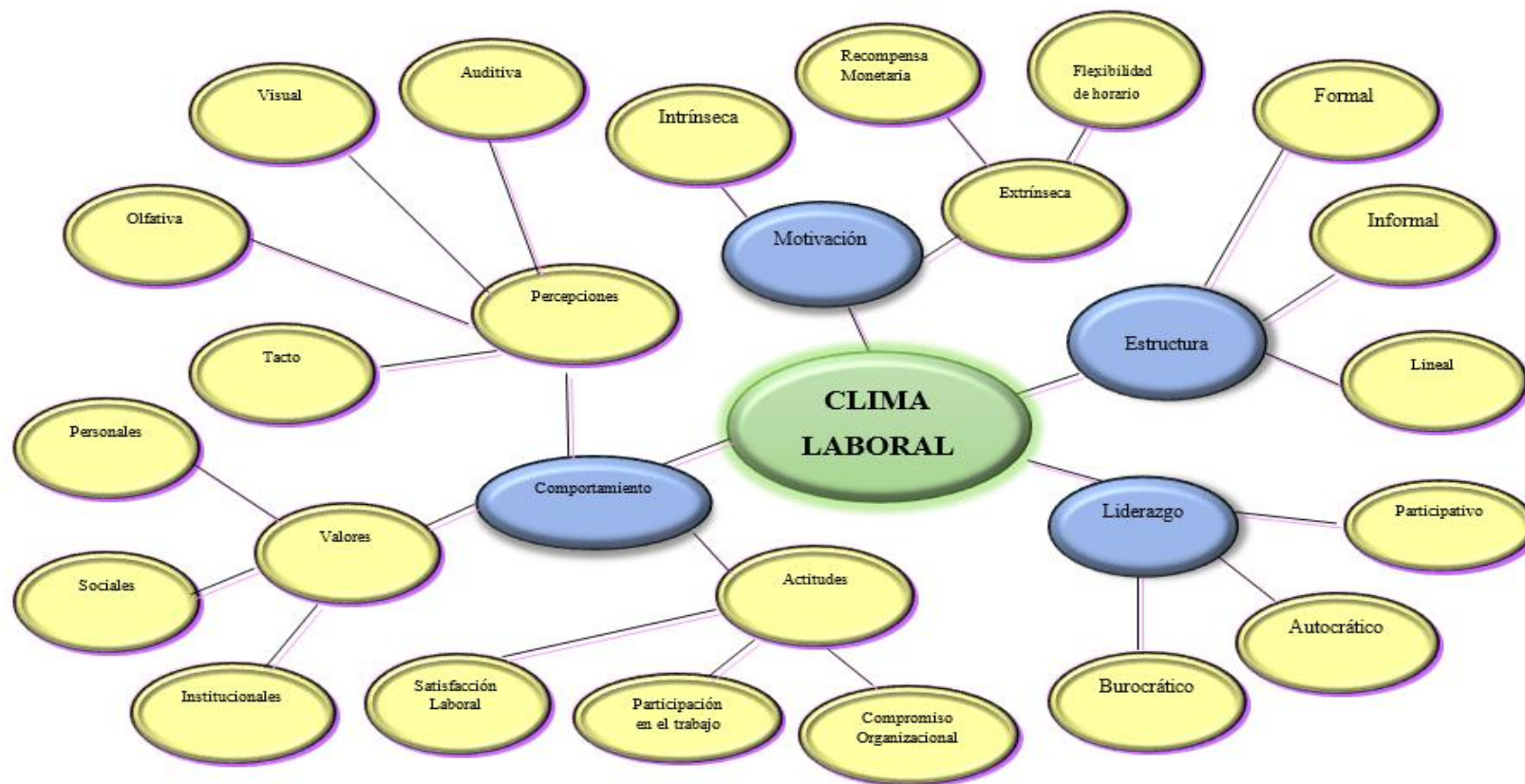
Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire
Gráfico N. 2. Categorías fundamentales

Constelación de ideas para profundizar en el estudio de la variable independiente



Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire
Gráfico N. 3. Categorías fundamentales

Constelación de ideas para profundizar el estudio de la variable dependiente



Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire
Gráfico N. 4. Categorías fundamentales

Variable Independiente

2.4.1. Relaciones Interpersonales

“Las relaciones interpersonales son importantes en la comunicación del ser humano, porque a través de ella se intercambian ideas, pensamientos y se adquieren nuevos conocimientos, por lo que las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. Se logra la interacción en la comunicación cuando se entabla una relación comunicativa entre una persona y el grupo al cual pertenece. Se considera que la comunicación interpersonal es no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos.”
(Cabezas, N. 2013) , p. 97-99.

Las relaciones interpersonales es la interrelación entre individuos dentro de la sociedad, interviniendo de manera directa la comunicación a través de la cual se logra alcanzar los objetivos para el correcto desarrollo personal y organizacional, incrementando habilidades sociales, destrezas y fomentando la empatía promoviendo el bienestar social. En la actualidad consideramos que las organizaciones dependen de las personas para que existan y surjan, siendo las encargadas de dirigir, controlar la correcta operación y a su vez el funcionamiento con la finalidad de alcanzar el éxito.

La moderna Administración de Recursos Humanos busca que las personas sean tratadas como tales, considerando a los individuos no solo como recursos o insumos como hace tiempo atrás se los consideraba herramientas para producir las mismas que debían estar administradas, observando que esa forma de trabajar ocasionaba resentimientos, afectaba las relaciones interpersonales y a la vez causaba conflictos laborales obteniendo como resultado problemas de calidad y baja productividad.

En la actualidad cada miembro de la organización independientemente en el nivel que se encuentre, además de realizar sus actividades son también los encargados de diagnosticar inconvenientes y dar solución a dichos problemas, esforzándose

en lograr comprenderse y llegar acuerdos tomando en consideración que cada persona tiene diferentes ideologías, costumbres, valores y necesidades pero a través de la experiencia e intercambios logran alcanzar mejorar las relaciones interpersonales, esta es la forma como las organizaciones crecen y se fortalecen para llegar al éxito.

Procesos Cognitivos Influyentes en las Relaciones Interpersonales

Cada individuo es un mundo distinto, cada ser humano a través del proceso cognitivo interpreta, percibe, explica y atribuye de forma diferente dependiendo de las experiencias vividas, los recuerdos en la memoria y el momento emocional en el que se hallan toda la información que ingresa por medio de los sentidos, convirtiéndose en seres cognitivamente conservadores afectando las relaciones interpersonales en el momento que no se conoce la realidad social recorriendo a estereotipos.

Los seres humanos son capaces de pensar de manera lógica y abstracta eso es lo que hace a los hombres seres racionales e inteligentes, en el ámbito laboral a diario se percibe objetos, individuos y situaciones; al conocer nuevas personas se utiliza teorías de personalidad aprendidas en el entorno social dificultando las relaciones cuando en el momento se producen conductas inesperadas por los espectadores, sin considerar que intervienen otros aspectos importantes entre ellos el factor ambiental. (Universidad del País Vasco, Relaciones Interpersonales).

Dentro de las organizaciones es muy importante que el clima laboral sea adecuado de esta manera se evitara consecuencias negativas ya que el proceso cognitivo de los seres humanos es complejo y a través de sus sentidos capta toda la información por este motivo es necesario que las instituciones fomenten relaciones humanas donde los colaboradores tengan un mentalidad de armonía con una visión conjunta de alcanzar objetivos y metas personales e institucionales.

La **inteligencia emocional** es una habilidad psicológica que tienen los seres humanos cuando consideran al capital humano importante, es decir, permite apreciar las emociones, los sentimientos y tomar conciencia para tolerar frustraciones adoptando actitudes positivas como la empatía que servirán como desarrollo personal para manejar de forma eficaz el pensamiento.

Las competencias de la inteligencia emocional pueden modificarse según las vivencias de los individuos identificando emociones personales y colectivas ya que son estructuras psicológicas cognitivas que ayuda a desarrollar conductas con un acto mental, es decir, inicia con la información recibida por los sentidos (entrada), se analiza y ordenada mediante funciones mentales a corto, mediano y largo plazo (elaboración), emitiendo a través del conocimiento una reacción para realizar una actividad o dar respuesta para resolver un conflicto (salida).

Dos de los componentes de inteligencias múltiples son la inteligencia intrapersonal que es la capacidad de conocerse a sí mismo mediante un auto análisis, ilustra aspectos, sentimientos, emociones internos orientando según su inteligencia a un tipo de comportamiento; y la inteligencia interpersonal que permite entender y comunicarse con el mundo, es importante ya que a diario existe relación con individuos con diferentes estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y del desarrollo de esta inteligencia depende el éxito o fracaso.

Actitudes morales forman parte de la inteligencia emocional, consistiendo en actuar o ejecutar un comportamiento positivo pensando en el bienestar del prójimo, este tipo de actitud perfecciona al hombre en un desarrollo moral integro donde usa el razonamiento, el carácter, el compromiso, la compasión y la sabiduría; dando lugar al **altruismo** que se refiere tipo de conducta desinteresada por la felicidad y bien ajeno, mejorando las relaciones interpersonales.

“Empatía la expresión utilizada por los teóricos de la estética para referirse a la capacidad de percibir la experiencia subjetiva de otra persona”.
(Goleman, D. 1996)

Es la capacidad y habilidad cognitiva y emocional de ponerse en el lugar de otra persona para poder interpretar de manera más acertada a la realidad sobre lo que siente y del por qué se presenta algún tipo de conducta, la empatía requiere de mucha atención para poder desarrollarla considerando que cada individuo es un mundo que piensa, siente y actúa de forma diferente.

El **autocontrol** es parte de la actitud moral ya que hace referencia a la habilidad de dominar comportamientos, emociones, sentimiento impulsando su moral ya que tienen la capacidad de controlar sus impulsos y por consecuencia su carácter y voluntad. El **carácter** es la forma individual de ser y comportarse, que se encuentre altamente influido por el ambiente, la cultura, el entorno social, familiar y sobre todo en el lugar de trabajo.

El carácter es un conjunto de prácticas psicológicas que nacen del temperamento y se va modificando según la necesidad y la experiencia que se va adquiriendo. El carácter se compone por la actividad, emoción y respuesta hacia las diferentes manifestaciones, cada ser humano posee un tipo de carácter que generaran fortalezas y debilidades incidiendo de manera directa en sus relaciones interpersonales y son: nervioso, sentimental, colérico, apasionado, sanguíneo, flemático, amorfo y apático.

En las competencias o habilidades de las relaciones interpersonales se encuentra el **desarrollo personal** que hace referencia a mejorar todas las actividades, talentos y potencial, perfeccionando la calidad de vida ya que conlleva a la autorrealización a través del cumplimiento de aspiraciones y metas; se debe tomar en cuenta que a pesar de que el desarrollo es individual siempre estará inmerso un guía que facilitara herramientas o técnicas para apoyar dicho desarrollo.

La conducta y ética que un ser humano practique servirá como medio hacia el desarrollo, si un ser racional respeta las reglas y valores instaurados en la sociedad

se considera que posee una conducta formal y comportamiento ético aceptable y valioso. En la inteligencia emocional la conducta es la forma de comportarse cada persona según los estímulos que recibe de su entorno, convirtiendo esta conducta según el tipo de personalidad y la necesidad que se presente o desee satisfacer en agresiva, pasiva o asertiva.

En la formación y desarrollo profesional en el mundo cambiante en el que se está desarrollando, la **ética** juega un papel muy importante ya filosóficamente estudia la manera de actuar de un individuo con comportamientos deseables ante las diferentes situaciones aplicando un juicio moral y la responsabilidad contribuyendo con la disciplina; la ética no es coactiva, sin embargo puede estar establecida en el código deontológico de cada profesional.

La segunda competencia de las relaciones interpersonales es el **desarrollo organizacional** que comprende valores como la autenticidad, colaboración, trabajo en equipo, apoyo para lograr la efectividad. La mayoría de las organizaciones han puesto énfasis en el capital humano esforzándose por alcanzar la eficiencia de todo el personal, con elementos o herramientas como el aprendizaje, asertividad, comunicación, conocimiento, produciendo cambios en el comportamiento para lograr el éxito conjunto.

La asertividad es una estrategia en la comunicación y expresión consistente, congruente, directa que tiene como finalidad transmitir criterios, ideas, pensamientos o sentimientos, defendiendo los derechos propios y la autenticidad; hay que considerar que la asertividad tiene como objetivo expresar lo que se siente sin afectar u ofender y siempre respetando los convicción de las demás personas.

Tipos de Relaciones Interpersonales

Desde la antigüedad el ser humano alcanzando su desarrollo por su interacción en la sociedad, siendo una necesidad al ser seres gregarios el desenvolverse dentro

de un entorno social, observando que la mayoría de las acciones y reacciones dependen de sus relaciones interpersonales ya que como tales las personas necesitan de contacto físico, de intimidad, tienen necesidades afectivas y de pertenencia transformándose a lo largo de la vida en conjunto con las relaciones interpersonales.

Las relaciones íntimas/ relaciones superficiales es una división de las relaciones interpersonales, las mismas que aparecen para satisfacer una necesidad básica con la sujeción con otra persona, dependiendo de su relación, para unos esta puede ser un vínculo profundo y para otros algo superficial; la segunda división son las relaciones personales/ relaciones sociales, aparecen cuando en un grupo social el individuo pierde su identidad ya que no podrá obtener una relación o atención personalizada, apareciendo actitudes que establecerán que tipo de relaciones interpersonales surgen, prevaleciendo la identidad social sobre la individual.

2.4.1.1 Comunicación Organizacional

“Las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Así mismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores”. (Chiavenato, I. 2007), p. 113.

Las personas como seres sociales se ven obligados a contribuir en responsabilidades y apoyarse unos a otros, razón por la cual las organizaciones no podrían funcionar si no existiese el proceso más importante que es la comunicación acertada y de esto depende el desempeño, productividad, adaptación y dirección considerando que mientras se da la comunicación se usan el lenguaje verbal y un lenguaje no verbal como movimientos corporales, gestos, énfasis, etc.

Es la base de las relaciones interpersonales y el ambiente laboral que se genere en el trabajo con cada uno de los integrantes, ya que se pasa más del 70% del tiempo

hablando, escuchando y recibiendo información a través de medios que fueron creados como herramientas para mejorar y obtener mejores resultados en la comunicación uno de ellos es la tecnología con la que se pueden eliminar ciertos flujos en las organizaciones.

La comunicación organizacional también es sustancial para la estructura organizacional y liderazgo, además realiza funciones importantes dentro de la organización: control, expresión emocional, información y motivación. A través de la jerarquía en las organizaciones se plantean políticas para poder controlar a los empleados aplicando comunicación formal e informal. (Robbins, S.1991)

La comunicación es uno de los mecanismos necesarios para que los individuos que interactúan dentro de la organización expresen sus emociones, sentimientos, reciban, transmitan y comprendan la información necesaria para la toma de decisiones, mejorar el desempeño laboral, las relaciones interpersonales para alcanzar eficiencia, eficacia logrando cumplir objetivos, obteniendo grupos altamente motivados para la obtención de metas.

Lamentablemente en el proceso de la comunicación se lo considera un paso abierto dentro de las organizaciones, pueden presentarse fuentes de distorsiones cuando existe desviaciones, ruido, inadecuada elección de símbolos, interferencias, confusión en el contenido. El mensaje se origina en el emisor siendo este un individuo interno o externo, la fuente es el transmitir un mensaje codificado en pensamiento o idea interviniendo habilidades, actitudes y el sistema sociocultural, además de las destrezas, la capacidad de escuchar y razonar.

Las actitudes juegan un papel muy importante en el momento de emitir y recibir un mensaje afectando el comportamiento en el proceso comunicativo. El receptor o decodificador deberá tener la capacidad de captar y razonar con la ayuda de la experiencia el mensaje que ha sido transmitido, codificado y enviado a través de un canal que se enlaza con la fuente para finalmente concluir con una

retroalimentación con lo cual se comprobará si el proceso de comunicación se ha transmitido de manera eficiente.

La retroalimentación puede darse de manera directa confirmando la información enviada verbalmente e indirecta mediante acciones o documentación dentro de las organizaciones, permitiendo que el proceso comunicativo tenga el éxito deseado, con mayor probabilidad de que el contenido ha sido entendido y aceptado para quien corresponda, evitando fracasos posteriores.

En la comunicación organizacional se encuentra tres niveles el primero es el descendente, cuando un individuo o grupo se comunica hacia un nivel inferior, dentro de las organizaciones se maneja un estilo jerárquico por ejemplo los directivos o líderes de un grupo pueden comunicar a sus subalternos disposiciones, reglas, políticas, acontecimientos pero se debe considerar que mientras más filtros o niveles exista al momento de transmitir la información existe más probabilidad de que se distorsione o altere el contenido emitido.

El siguiente nivel es la comunicación ascendente la misma que sirve como retroalimentación para la comunicación descendente en donde los niveles inferiores pueden informar a la gerencia, jefes o líderes de su rendimiento y cumplimiento de objetivos planteados y a la vez poner en manifiesto sus quejas, desacuerdos, sugerencias y comportamientos del personal y procesos que se estén presentando en la organización.

El tercer nivel es la comunicación lateral se presenta entre grupos del mismo nivel jerárquico, es decir, con los compañeros o grupos de trabajo, entre directivos o personal en general de forma horizontal tiene ventajas ya que puede agilizar un comunicado o información teniendo el apoyo de superiores y desventajas ya que se puede ocasionar mala interpretación, desvíos y conflictos ya que no cuenta con canales formales para afirmar, respaldar y verificar el contenido del mensaje.

“Los tipos de comunicación se puede mencionar y clasificar de esta manera.

- En función del canal utilizado
- En función del grado de interacción según (Vértice, 2007)

Los tipos de comunicación organizacional se dividen dependiendo del canal que se utiliza: puede ser escrita cuando la información se transmite por medios escritos, gráficos o letras; oral cuando el canal utilizado es mediante un diálogo, sonidos, voces y el canal no verbal se da cuando la comunicación es en gestos, movimientos faciales o corporales.

Según el nivel de interacción se divide en directa o lateral cuando la comunicación se da en persona entre emisor y receptor; e indirecta cuando la información se transmite a través de medios tecnológicos, medios escritos como el periódico, la radio, televisión, correos, etc sin importar que el contenido se comunique directamente a quien lo vaya a recibir.

2.4.1.2 Comportamiento Organizacional

“El comportamiento organizacional es una disciplina que investiga el flujo de los individuos, grupos y estructura que ejerce sobre la conducta dentro de las organizaciones a fin de aplicar esos conocimientos y mejorar la eficacia de ellos” (Robbins, S. 1998)

La organización es una estructura social sistematizada y compuesta por un grupo de personas u organismos humanos que funciona para en conjunto lograr metas comunes o leyes, donde cada miembro coopera, interactúa, se comunica se desarrolla y cumple una función específica, para que en el proceso de alcanzar los objetivos su desenvolvimiento sea de forma efectiva.

La finalidad de estudiar el comportamiento organizacional es para analizar los efectos que se presentan con la conducta de cada integrante, grupo o estructura de las empresas, y la afección que causa en ella, con la finalidad de mejorar a través de herramientas en la productividad, el desempeño logrando la satisfacción el los empleados, un adecuado ambiente laboral para que sus funciones sean realizadas con efectividad.

En el comportamiento organizacional se cobra importancia en la ética de las personas en los últimos años se ha centrado importancia en ello al analizar varios casos de sabotaje, negocios ilegales, poniéndolo como un punto determinante para el clima laboral, la comunicación para el ambiente y comportamiento por esta razón alrededor del 75% de las grandes empresas han implementado un código ético para ayudar en la administración del personal. (Luthans, 2008)

El comportamiento organizacional parte de una dirección sólida y bien estructurada ya que depende de la habilidad que existe desde la dirección hasta los niveles operativos para desenvolverse y tratar con los diferentes tipos de personalidad que se encuentra a diario en las empresas llegando a una comunicación asertiva y en ocasiones incluso persuadir; se debe considerar que las personas pasan la mayor parte de su existencia en una organización y en ella se desarrollan profesionalmente.

Los niveles del comportamiento son tres la macro perspectiva engloba la comunicación, el correcto liderazgo, el planteamiento de estrategias y las políticas y sobretodo la conducta que se manejan en toda la organización; la perspectiva intermedia que busca mejorar la productividad a través del estudio del comportamiento de los equipos de trabajo mejorando el desempeño individual y grupal y crear empowerment en los empleados para que actúen activamente en la organización.

El tercer nivel es de micro perspectiva se orienta a la psicología individual para analizar el grado propio de adaptabilidad, desempeño y satisfacción en el trabajo, enfocándose en el grado de influencia de la percepción, interpretación, motivación, personalidad, agresividad y competitividad en el desarrollo individual para que mejoren dentro de la práctica de su trabajo en la organización.

Como se mencionó anteriormente estamos en una época de constante y ligero cambio las organizaciones están dejando de lado lo material y poniendo como eje

de desarrollo a los activos intelectuales ayudando de esta manera a que progrese a la par el capital humano, motivo por el cual las empresas deben estar preparadas para los diferentes tipos de comportamientos individuales y grupales que se suscitaran y estar prestos a resolver inconvenientes que lógicamente acarrea esta situación.

El desafío del comportamiento organizacional en la actualidad va mucho más allá que estar capacitado para manejar las diferentes culturas, edades perspectivas, conductas, personalidades. Las organizaciones deben estar en boga, innovar e incluso anticiparse a los hechos antes de que se susciten, solo de esta manera podrán las empresas permanecer en la difícil competencia que se vive, los usuarios de los diferentes productos o servicios que se oferten al público debe ser de calidad para superar sus expectativas.

Las diferentes tipos de administración de las organizaciones deberán dejar de lado la jerarquía tradicional que se ha manejado desde tiempos atrás, para enfocar su potencial en la búsqueda del compromiso de sus colaboradores y a la vez estar en constante transformación global de tecnología, de estructura; es la única forma de mantenerse en la competitividad del entorno y lograr satisfacer a un cliente cada vez más complejo en sus exigencias cubriendo las necesidades de los mismos.

“El mensaje es claro: el administrador o director del nuevo milenio debe hacer los ajustes necesarios en los comportamientos y las actitudes para asegurar su éxito profesional” (Chiavenato, I, 2009)

Los factores de producción que en los tiempos de la industria ayudaron a la economía se han consumido y es ahora cuando la investigación toma su importancia y obliga a las personas a usar el intelecto para innovar, crear y producir en la actualidad el conocimiento es la salida para el desarrollo y el éxito de las diferentes organizaciones, los líderes son los encargados y llamados a buscar las herramientas y técnicas necesarias para manejar el personal e impulsar a cada integrante a utilizar sus habilidades y competencias.

El conocimiento de la utilidad del comportamiento organizacional para líderes o gerentes, directivos y operativos, servirá para saber cómo manejar, discutir, llevar y actuar en el momento que presenten diferentes tipos de situaciones o inconvenientes que por lo general serán infinitos. El comportamiento organizacional brindará la capacidad de poder eficazmente buscar una solución con métodos, estrategias y técnicas para crear personas competentes y grupos enfocados en un objetivo.

Variable Dependiente

2.4.1.3 Gestión del Talento Humano

“Ha existido cambios a medida que la humanidad ha trascendido, pero la velocidad de estos sucesos en el presente es atónito los factores que intervienen en lo mencionado son económicos, tecnológicos, sociales, legales, culturales, políticos, ecológicos, entre otros, colocando a las organizaciones en una expectativa e inseguridad, razón por lo cual el área de recursos humanos tiene que estar alerta y preparada para cada avance que se suscite”. (Chiavenato, I, 2009) , p. 37-40.

Se han evidenciado estos cambios, globalización y valoración de conocimientos, debido a esto las organizaciones se han visto en la necesidad de fortalecer y potenciar a las personas, dejar de lado el verlas como seres sustituibles (recursos humanos), para catalogarlas como un talento con habilidades, capacidades, valores, conocimientos y diferentes características que ayudaran en el desenvolvimiento de las empresas (talento humano).

La gestión del talento humano aparece en la actualidad al considerar al recurso humano como decisivo en la competitividad de las organizaciones, las estrategias que se implanten por la dirección son para influir en las personas buscando mejorar continuamente durante la planeación, implantación y control con un enfoque sistémico, participativo, proactivo que este en coherencia con la cultura y las políticas para que se fusionen y lograr el desarrollo dentro de la organización y con el entorno. (Cuesta, A. 2010)

El estudio de la gestión del talento humano aparece desde años atrás a partir de la revolución industrial, refutando varias teorías de cómo se maneja al personal, pero actualmente se le ha tomado mayor importancia, por este motivo las empresas plantean estrategias para fomentar la pro actividad que brinden un valor agregado para un mejoramiento continuo donde los colaboradores y directivos estén preparados para enfrentar situaciones que se presenten o proyectarse soluciones en caso de que se susciten.

Iniciamos la gestión del talento humano con una sólida administración de recursos humanos ya que el fin de esta es conseguir las metas de la organización protegiendo al patrimonio, es decir, las personas, prepararlas, capacitarlas, reconocer sus esfuerzos, incentivarlas, implantar políticas justas, seguridad, autonomía todo esto ayudara retener y asegurara los talentos dentro de las organizaciones.

El punto de partida del talento humano es al incorporar a nuevo personal a la empresa con el reclutamiento y selección, es decir, integrar a personas prosiguiendo a organizarlas en sus funciones, dirigir, analizar y describir sus cargos, realizar evaluaciones de desempeño. Incentivar al personal con recompensas con la intención de tener un talento motivado, desarrollar personal y profesionalmente a los empleados con capacitaciones; retener al talento con la ayuda de condiciones ambientales y psicológicas convenientes y cada uno de estos procesos con un control y seguimiento.

La gestión del talento humano se basa en si en integrar a las personas como parte importante de las organizaciones como mentalidad orientada a mejorar las relaciones humanas con la finalidad de alcanzar objetivos personales e institucionales y a medida que estos se vayan realizando las empresas irán creciendo y logrando el éxito deseado para poder mantenerse en el entorno empresarial competitivo.

Transformar el área tradicional, burocrática y operacional en un plan estratégico dentro gestión del talento humano es un trabajo conjunto con la dirección y colaboradores, buscando la optimización de recursos, un personal calificado, entusiasta, planteando y respetando ideas, sugerencias, de cada una de las personas que formar parte de la organización para que busquen un objetivo común y ayude a mejorar el clima laboral, la atención a los clientes internos y externo, elevar la productividad.

Básicamente la gestión del talento humano en las organizaciones se centra en los resultados, es decir, lograr descubrir y destacar a los empleados con potencialidad para retenerlos, esa es la prioridad de las empresas que su talento humano sea el más idóneo para que cumplan con sus funciones de la manera más adecuada, con la correcta utilización de recursos materiales, financieros y tecnológicos, situando esta estrategia como la más significativa para alcanzar el desarrollo empresarial en su totalidad.

En el contexto globalizado la gestión de talento humano busca concatenar las relaciones de las organizaciones con los individuos, para ello establecen una de las cinco dimensiones de la interacción humana que es ganar – ganar la que ha permitido a las dos partes evitar conflictos que anteriormente se presentaban ya que cada uno buscaba su lucro individual transportando este pensamiento a través de la autoconciencia, la imaginación, la voluntad para canalizar sus esfuerzos en conjunto, teniendo beneficios compartidos para el progreso de forma recíproca (Covey, S. 2002).

Hay que considerar que al hablar del tema se aborda también otros grupos de interés que intervienen por ejemplo los accionistas aportan con su capital, inversiones pero a cambio esperan recibir utilidades, valor agregado; los empresarios contribuyen con su esfuerzo, conocimiento y espera obtener un salario justo, beneficios; los clientes cooperan en las compras, adquisiciones, usos

de los bienes o servicios pero a cambio desean calidad, satisfacción; colocando a la gestión del talento humano en campo susceptible que estar preparado.

2.4.1.4 Cultura Organizacional

“La cultura de una sociedad comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta y tradiciones, que son transmitidos de una generación a otra con transformaciones graduales, influyendo en el comportamiento de las personas y las organizaciones”. (Chiavenato,I. 2009)

Al igual que cada individuo desarrolla su cultura desde su infancia y la va transformando a medida de su proceso de vida, experiencias, formación académica y la influencia de diversos factores económicos, tecnológicos y sociales, adoptando de manera inconsciente diferentes tipos de costumbres, creencias, valores, normas, estas actitudes se ven reflejadas en el trabajo, en el individualismo, materialismo a través del comportamiento de las personas en sus grupos de trabajo teniendo un efecto sobre la motivación, productividad, compromiso y ética.

Las organizaciones también poseen una cultura que no es tangible pero esta manifestada por la forma de realizar sus tareas, las actitudes, la interrelación y la estructura en todo el entorno tendrán causas y efectos de la correcta o inadecuada práctica de los mismos influyendo en la productividad y el desarrollo de la organización, convirtiéndose entonces la cultura organizacional en el pilar fundamental para que las empresas estén inmersas en el ámbito competitivo que actualmente atraviesa las corporaciones.

La cultura organizacional está compuesta por dos aspectos el primer elemento es el físico o formal y el segundo elemento informal o psicológico, motivo por el cual se considera a la cultura como un iceberg o escala compuesta en la parte superior se encuentra el elemento físico de las empresas como estructura, descripción de puestos, muebles, tecnología, objetivos, estrategias, medidas,

enseres, etc. Esta parte es menos compleja ya que se puede observar y cambiar o modificar cuando sea necesario o existan inconvenientes con estos aspectos.

El segundo aspecto que se encuentra debajo del iceberg o escala son los elementos psicológicos y sociológicos muchos más complejos de manejar y su cambio es más tardado. Son todos los comportamientos, percepciones, emociones, relaciones afectivas, sentimientos y valores de los individuos estos factores provocan muchos fenómenos positivos ya que mejoran el trabajo en equipo, la productividad y negativos ya que al no conocer la cultura de la organización puede existir mayor rotación en las empresas.

“La cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno” (Chiavenato, I. 2009)

La cultura organizacional tiene varias características que parten de hábitos o creencias para conocer y mejorar las relaciones y comportamiento de los integrantes de las empresas con la finalidad de compartir y desarrollar un modo positivo para hacer las cosas dentro de la empresa entre estos se mencionan reglas, clima organizacional, normas, valores en diferentes medidas y con particularidades dependiendo del tipo de estilo o dirección que se maneje.

En la mayoría de empresas se establece reglamentos, políticas, normas, valores para que sean socializados con sus integrantes, las personas deben conocer estos lineamientos incluso antes de empezar a formar parte de la institución, sirve como guía y principios para obtener y recibir comportamientos para mejorar la calidad de sus servicios, productos, disminuir el ausentismo y adaptar al individuo a su entorno laboral.

Es por ello que cada organización tiene su propia cultura organizacional y está determinada por la manera de como los individuos perciben el entorno y caracterizado por su comportamiento, unas empresas pueden ser dinámicas o sumamente tranquilas, otras simpáticas o asépticas, debido a esto las organizaciones tienden a buscar y conservar personal que acepte y comparta sus

valores y creencias, esta cultura arraigada tiende a ser transmitida al público y un medio por el cual se motiva a todo el entorno al éxito.

“La cultura organizacional cumple cuatro funciones: Identidad organizacional, compromiso colectivo, estabilidad del sistema social y dispositivo para dar sentido”, según (Kinicki, A. 2003)

La primera función es brindar a los empleados una identidad organizacional, esto se realiza en la actualidad para fomentar la innovación y creación de nuevos productos por parte de los colaboradores, las ideas son tomadas en cuenta y se apoya las nuevas investigaciones, por los aportes logrados se motiva, esto beneficiara a la cultura organizacional y los empleados se sentirán que son parte fundamental de una empresa.

Las empresas deben crear un compromiso colectivo para que cada colaborador sienta que es una parte importante, esto ayudará a elevar el nivel de confianza y disminuir la rotación de personal y ausentismo en cada uno de los puestos de trabajo, cuando un empleado se siente satisfecho y sabe que puede desarrollarse personal y profesionalmente, se logrará un compromiso y un nivel elevado de entrega a sus funciones.

La tercera función de la cultura organizacional es promover dentro de las empresas una estabilidad del sistema social en los colaboradores para fomentar un entorno laboral idóneo con el cumplimiento de políticas establecidas e implementación de estrategias y elaboración de un reglamento interno que garantice a cada integrante el bienestar, respeto y desarrollo construyendo un adecuado entorno de trabajo.

La elaboración de los diferentes estatutos en las empresas sirven para que los empleados comprendan como la administración a través de una planificación busca alcanzar sus objetivos, la forma de realizar sus actividades y para alcanzar

un correcto desenvolvimiento y funcionamiento de la organización; se ayuda a los individuos a que encuentren un sentido en su entorno con constantes evaluaciones.

2.4.1.5 Clima Laboral

“El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo” (Mendez, C. 2006), p. 55-58.

El clima laboral llamado también clima organizacional o ambiente laboral, se define como las percepciones globales que se recibe de un entorno, los empleados de las organizaciones tienen un tipo de comportamiento que fue influenciado por su entorno laboral que le rodea y las diferencias o semejanzas que tienen con sus compañeros de trabajo. El clima organizacional se constituye como la atmósfera psicológica que diferencia a cada empresa, influyen en el ambiente el tipo de estructura, la tecnología, las políticas, el reglamento interno, actitudes, valores.

El clima laboral debe constituirse como un ambiente humano y físico propicio para desarrollar actividades, este espacio se produce y percibe de forma compartida por cada miembro de la organización, englobando a las autoridades directivos, gerentes, ya que ellos son los encargados de buscar y promover las herramientas, conocimientos, habilidades y estrategias necesarias para crear una adecuada interrelación en las empresas y así mantener una productividad elevada llevando a las organizaciones a cumplir con las metas planteadas.

Un adecuado clima laboral orienta a las organizaciones alcanzar sus objetivos estructurados, mejorando el rendimiento, la satisfacción laboral disminuyendo la rotación influyendo en la adaptación, la motivación y las conductas de los

empleados e interviene de manera directa en la productividad y efectividad formando un sistema altamente dinámico.

Las dimensiones que evalúa el clima laboral son: la estructura, responsabilidades, recompensa, desafío, relaciones, cooperación e identidad. La estructura como concepto jerárquico formal, informal representa la percepción que los integrantes de una empresa tienen respecto a las políticas, trámites, procedimientos con los que se maneja. Las responsabilidades es la autonomía que cada persona posee en la empresa, una gestión integral, cada organización debe plantearse como entornos éticos donde se practiquen los valores.

El clima laboral también depende de la recompensa que las empresas brinden a los empleados por el trabajo bien hecho, esto ayudará a que los colaboradores se incentiven y realicen sus actividades de forma eficiente y se cree además compromiso. En el presente contexto la mayoría de empresas tienen un cuadro de salarios para que exista equidad e igualdad; sin embargo las empresas deben velar por el cumplimiento de la retribución puntual.

En las empresas se plantean metas o desafíos, el clima laboral mejora cuando existe trabajo en equipo para que de manera conjunta exista el cumplimiento y logro de los objetivos. Las relaciones es un tema muy importante que interviene en el clima laboral ya que de la interrelación asertiva de jefes con los subalternos y viceversa depende que se forme un adecuado ambiente para desenvolverse y desarrollarse personal y profesionalmente.

La cooperación es una forma de actuar, es un espíritu de ayuda que pone énfasis en el apoyo mutuo, cuando los integrantes de una organización tienen objetivos en común, la base de la cooperación se encuentra en la cabeza de la empresa, es decir, parte de las actitudes que tienen los directivos con el grupo que lidera. La identidad es un sentimiento de pertenencia, cuando un individuo se siente parte

importante de un lugar su comportamiento será positivo, su rendimiento será elevado y compartirá los objetivos personales con los institucionales.

Motivación

“La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúan otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano”. (Chiavenato, I. 2009). p. 94-95.

El desarrollar un clima laboral apto dentro de las organizaciones es muy importante ya que los impulsos de motivación es el resultado de ello y estimula a las personas a buscar y conseguir logros trabajando con más entusiasmo y la vez mejorando el rendimiento dentro de la empresa, porque saben que su potencial, cooperación y esfuerzo será reconocido, además empezaran impulsos de motivación hacia la afiliación influyendo en su comportamiento mejorando las relaciones sociales, el trabajo en equipo con personas altamente motivadas. (Davis & Newstrom, 2003).

Otro tipo de impulso motivacional dentro de las organizaciones es la motivación hacia el poder, las personas que tienen este tipo de motivación influyen en el entorno laboral tratando de cambiar el pensamiento de los individuos y las situaciones con la finalidad de conseguir liderazgo, las personas con estas características son directores con excelencia debido al esfuerzo y dedicación para alcanzar este poder además de recibir el apoyo de la organización siempre y cuando sus objetivos sean institucionales y su ahínco no sea para lucro personal.

Todas las organizaciones deberían trabajar en el desafiante desarrollo del talento para conocer la motivación humana de cada uno de los colaboradores que forman parte de la empresa, ya que se constituye como la columna vertebral que genera los diferentes tipos de comportamiento para lograr resultados positivos en las

personas haciendo que sientan confianza, dedicación y compromiso individual y colectivo llenando el nivel de aspiraciones y logrando un proceso satisfactor de necesidades.

El proceso de la motivación consta de tres niveles básicos que son: las necesidades fisiológicas, psicológicas o sociológicas, los impulsos que es lo que motiva a las personas a satisfacer la necesidad y los incentivos cuando se logra la meta o sanciones cuando no se satisface la necesidad provocando frustración en el individuo manifestando comportamientos de estrés, agresión, evasión dañando las relaciones interpersonales entre compañeros y destruyendo el ambiente de trabajo.

Motivación Intrínseca se constituye como un proceso psicológico que mueve a la gente a desempeñarse con voluntad y deseo de alcanzar metas para la satisfacción personal, las personas no realizan ninguna actividad por incentivos monetarios al contrario sienten placer al obtener éxito luego de lograr alcanzar algo que les gusta con esfuerzo y persistencia.

Motivación Extrínseca es una oportunidad para las organizaciones ya que pueden mejorar el entusiasmo y el clima laboral, aplicando de la manera idónea los elementos de esta teoría, entre ellos podemos mencionar a la Recompensa Monetaria, Flexibilidad de horario y Enriquecimiento de las tareas.

- **Recompensa Monetaria** es un excelente motivador para los individuos ya que puede cubrir las necesidades básicas, como vivienda, salud, vestimenta y recreación. El salario funciona como incentivos para los colaboradores ya que lo obtienen como recompensa de sus esfuerzos, sin embargo en la mayoría de las empresas están establecidos montos para cada funcionario.

- **Flexibilidad de horario** es una forma de motivar dentro de las organizaciones, pocas empresas lo practican realmente debido a las políticas externas establecidas, pero consiste en que los empleados puedan elegir sus horarios de trabajo dependiendo de sus condiciones, esto mejoraría el desempeño y la satisfacción en el trabajo.
- **Enriquecimiento de las tareas** una forma de motivar que consiste en que cada persona disfrute de sus actividades, con nuevas oportunidades para que se desarrollen psicológica e intelectualmente, adquiriendo responsabilidades, planificación para efectuar su trabajo y aprender a responder sobre los actos realizados.

Estructura

“La estructura organizacional, es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, entre sí, para el logro de objetivos.” (Robbins, S. 1991)

Cada organización maneja una estructura diferente, para establecer un tipo de estructura se debe considerar las diferentes necesidades, de tal forma que facilite la agrupación, coordinación y control de actividades con la aplicación de diversas reglas, políticas y procedimientos para facilitar el desarrollo de las actividades con eficiencia, eficacia y mejorar el ambiente de trabajo. Se dividen en formal, informal y jerárquica.

Estructura Formal cuando una empresa está formalmente determinada por su tamaño, entorno y tecnología se crea un tipo de estructura intencional, la administración está establecida y debe encargarse de ofrecer las condiciones adecuadas y la flexibilidad con la única finalidad de canalizar y alcanzar los objetivos. Las normas y procedimientos se fijan por escrito y se crea para facilitar los logros de las empresas con responsabilidad.

Estructura Informal se forman espontáneamente dentro de las organizaciones, son medios no oficiales creados por intereses o amistad para alcanzar objetivos, solucionar problemas, fomentar la innovación o satisfacer necesidades personales y es conjunto de comportamientos, interacciones, normas, relaciones personales.

Estructura Lineal se presenta en pequeñas empresas, es la más simple dentro de la organización, debido a que existe un solo jefe, es decir, existe una responsabilidad rápida y directa, sin posibilidad de que se presenten interferencias ya que la relación de autoridad es clara con los subalternos esa es la única jerarquía que se presenta.

Estilos de liderazgo

“El liderazgo no es ajeno a filosofía de una organización. Así como una persona requiere de entrenamiento para poder ajustar su estilo personal de liderazgo y, con ello, avanzar hacia posiciones más desarrolladas, una organización requiere definir cuál es el estilo de liderazgo que mejor se adaptará a la visión y a la misión que se han formulado”. (Zepeda, F. 1999), p. 35.

El liderazgo es un tema de importancia desde tiempos atrás, para las organizaciones es de sumo interés manejar un correcto liderazgo de esta manera podrán todas las empresas competir, renovar y alcanzar el éxito en el medio en el que nos desenvolvemos actualmente. Las organizaciones deben tener a las personas distribuidas y guiadas de tal forma que trabajen en todos los niveles; los directivos se encargaran de controlar con responsabilidad y liderazgo con todos los cambios, incertidumbres y globalización a un conjunto de individuos.

Un líder es la persona o conjunto de personas que tienen seguidores, los mismos que son de beneficio para la organización cuando buscan el bien común, es decir, se trazan metas y proyectos que ayuden a desarrollar, mejorar y competir en el mercado a la empresa dejando de lado el interés personal; en varias ocasiones los miembros que forman una organización acatan disposiciones motivados por

temores de represalias o castigos dejando de lado los logros institucionales y enfocándose en obtener objetivos personales.

El líder participativo por lo general se relaciona con la toma de decisiones dentro de la organización, a pesar de tener la última palabra, el líder permite a todo sus subordinados emitir sus criterios y participación absoluta para lograr un determinado objetivo. El líder luego de haber recibido todas las sugerencias se encargará de tomar la opción más acertada teniendo un impacto positivo en cada individuo haciéndolo sentir parte importante de la empresa y mejorando el trabajo en equipo y la calidad en el momento de realizar sus tareas.

El líder autocrático es totalmente lo contrario al participativo, tiene bajo su control absoluto la toma de decisiones, emite sus indicaciones y espera que sus subordinados las acaten y cumplan inmediatamente, en varias investigaciones se ha demostrado que este tipo de liderazgo influye de forma negativa en las organizaciones ya que no permite que los colaboradores puedan sus expresar sus acuerdos desacuerdos con la gestión que se establece.

El líder burocrático busca alcanzar medidas especiales, es decir, no mueve las disposiciones ya establecidas pero en el momento que se suscite un inconveniente ya se prepara a priori para dar solución, no tiene ningún interés en fomentar la motivación de sus subordinados por lo que sus relaciones no son lo suficientemente satisfactorias careciendo de total empatía en el ambiente de trabajo provocando que el rendimiento no llegue hacer elevado limitando la productividad.

Comportamiento

“Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización” (Robbins, S. 1988)

Al hablar de comportamiento organizacional se manifiesta todo lo que los individuos hacen y la forma positiva o negativa que estas conductas afectan a la empresa por ejemplo en el ausentismo, la rotación, el desempeño, la satisfacción, la administración, entre otras actividades. Se entiende entonces que el tema es de muy importante sobre todo para los administradores ya que deben enfrentar desafíos, cambios y buscar oportunidades para ofrecer soluciones a todos estos procesos buscando el mejoramiento.

Percepciones

“Proceso por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el fin de darle significado a su ambiente”. (Robbins, S. 1991)

Los seres humanos se relacionan con su entorno a diario y a través de estímulos que reciben a través de los cinco sentidos vista, olfato, gusto, tacto, captan información y permite que se entienda, se interprete y tener conciencia del mundo externo. Las personas tienden a ver las diferentes situaciones de manera subjetiva ya que no siempre es la realidad, y de ello parte su comportamiento.

El cerebro recibe señales de los sentidos de manera individual o combinada de los sentidos y provoca un procesamiento de la información dando credibilidad, cambio de actitud, olvido, para lograr tomar decisiones con estrategias para obtener una respuesta personalizada.

Los Valores son elementos de juicio o una connotación moral para los individuos indicando lo que está bien, orientando su conducta y determinando la manera de ser y actuar; establecen actitudes fomentando el deber ser de cada persona, no están fijos ya que aparecen a medida del desarrollo intelectual y social dependiendo de las necesidades que se presenten. Existen valores sociales e individuales como la cooperación, la armonía, la paz, la equidad, la democracia, la responsabilidad, la honestidad, la verdad, la felicidad, etc.

Dentro de las empresas los valores intervienen en las actitudes, la percepción, el comportamiento y en la motivación de cada empleado. A través de los valores fundamentales se puede lograr el desarrollo organizacional por ejemplo tratando con dignidad y respeto a cada uno de los integrantes de una institución, brindando confianza y apoyo para desempeñar tareas con eficiencia, fomentando la participación para que todos puedan abiertamente opinar sobre temas relevantes de la empresa y fundamentalmente crear un ambiente de igual social.

Los **valores personales** son aquellos inculcados por los padres, maestros, indispensables para la vida que ayudaran como guía para la interrelación con el entorno. Los **valores sociales** y culturales a medida que la historia de la humanidad ha trascendido estos se han transformado y no siempre van acorde a los valores adquiridos en los hogares por lo que cada individuo se ira ajustando dependiendo del ambiente en el que se encuentre como modo de adaptación y aprendizaje.

Los **valores institucionales** inician por la necesidad de los individuos de buscar un medio de desarrollo, obteniéndolo en el momento que encuentran un lugar de trabajo, se crean dentro de las organizaciones un tipo de cultura que sirve como estrategia para consolidar la conducta positiva de cada miembro dándole identidad para que logre reconocer, transmitir y apropiarse de valores suministrando un sentido de dirección ya que de ello dependerá el buen o mal proceso organizacional.

Actitudes son proposiciones negativas o positivas de las opiniones respecto a una persona, un objeto o situación con estrecha relación con los valores. Se adquieren y se forman desde la infancia repitiendo lo que hacen los seres más cercanos sobretodo coetáneos, siendo entonces la forma de actuar o ser dotada de afectividad; en las organizaciones las actitudes de los empleados son sumamente importantes ya que influirán en el ambiente laboral sobretodo en la satisfacción laboral, la participación en el trabajo y el compromiso organizacional.

La **satisfacción laboral** es un tipo de actitud hacia el trabajo que desempeña un individuo en todas las facetas de la empresa, es decir, va más allá de cumplir con las actividades asignadas interviniendo el estar de acuerdo con las políticas, la relaciones con los compañeros, el salario, las condiciones de trabajo, la seguridad laboral, etc. si existe satisfacción existirá actitudes positivas, caso contrario se mostraran actitudes negativas. El tema de la satisfacción laboral es de interés sobre todo para los gerentes y directivos de las organizaciones porque saben que de ello depende la salud psicológica, el nivel de ausentismo y rotación del personal. Un individuo satisfecho permanecerá en su trabajo mejorando cada vez más su rendimiento y su comportamiento será positivo dentro y fuera de lugar de labores.

La **participación en el trabajo** es una actitud que permite a los empleados mejorar su rendimiento y elevar su autoestima a través de estudios realizados se considera que las personas que intervienen, se relacionan y participan más en su entorno laboral tienden a elevar su productividad, lo que no sucede con personas introvertidas. El **compromiso organizacional** es un comportamiento que se genera cuando una persona permanezca en su puesto ya que se siente identificada y comprometida con la empresa y su actitud hace que refleje el grado de fidelidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

La investigación se enmarcó en un estudio que englobó los enfoques: cualitativo, cuantitativo, considerando que la realidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo, es único e irrepetible y trata buscar comprender como influyen las relaciones interpersonales en el clima laboral en los empleados de la institución.

3.1.1. Enfoque cualitativo

Enfoque cualitativo, puesto que se dirige a la parte social, es decir, al ambiente en donde cada integrante de la institución se desenvuelve, interactúa y se comunica y los resultados de la investigación serán sujetos a un análisis crítico para el conocimiento de cómo las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral con la ayuda del marco teórico.

3.1.2. Enfoque cuantitativo

El presente trabajo tiene enfoque cuantitativo porque los datos numéricos obtenidos en la investigación serán explicados y comprobados con un análisis estadístico, con de cuadros y gráficos de resultados, los mismos que serán interpretados para la elaboración de las conclusiones y a la vez proponer posibles alternativas de solución al problema.

3.2. Modalidad básica de la investigación

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información:

3.2.1. Investigación Documental y Bibliográfica

Para profundizar los conocimientos respecto al tema objeto de estudio, se permitió utilizar libros, revistas, internet, tesis, para la ejecución del marco teórico, extrayendo información relevante que atañe a dicho problema afectando las interpersonales en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

3.2.2. Investigación de Campo

La presente investigación se basa en una modalidad de campo debido a que se necesitó mantener el contacto directo con los empleados para determinar la realidad de las relaciones interpersonales en el clima laboral en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

3.2.3. Investigación De interacción social

La presente investigación es de tipo social, ya que se alcanzó a reconfortar la comunicación de todos los empleados involucrados en el proceso pudiéndose establecer una alternativa de solución al problema analizado.

3.3. Nivel o tipos de investigación

En los niveles o tipos de investigación sobresalen los siguientes:

3.3.1. Tipo Exploratorio

La investigación admite el desarrollo de una metodología utilizando variables, facilitando la obtención de información para realizar el estudio de la problemática como influyen las relaciones interpersonales en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

3.3.2. Tipo Descriptivo

La presente investigación tiene como finalidad describir el problema en sus causas y efectos de los fenómenos para alcanzar una solución que permita el mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

3.3.3. Tipo Explicativo

En la presente investigación se explica mediante el planteamiento de varias hipótesis y a través de ellas se identificará como las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral de los empleados Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

3.4. Población Total y Muestra

Teniendo un universo de 145 empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo, se procede a tomar una muestra con el siguiente cálculo.

Cuadro N. 1. Población investigada

PERSONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Colaboradores	145	100%
Total	145	100%

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Fórmula de cálculo de muestra:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad \Rightarrow **1.96**

P = Probabilidad de ocurrencia \Rightarrow **0.5**

Q = Probabilidad de no ocurrencia \Rightarrow **0.5**

N = Población \Rightarrow **145**

E = Error de muestreo \Rightarrow **0.05**

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + N * E^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5)(0.5) * 145}{(1.96)^2 * (0.5)(0.5) + 145 * (0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.84) * (0.25) * 145}{(3.84) * (0.25) + 145 * (0.0025)}$$

$$n = \frac{(0.96) * (145)}{(0.96) * 0.36}$$

$$n = \frac{139.2}{1.32}$$

$$n = 106$$

3.4. Operacionalización de variables

3.4.1. Variable Independiente

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p><i>“Las relaciones interpersonales son importantes en la comunicación del ser humano, en diferentes contextos porque a través de ella se intercambian ideas, pensamientos y se adquieren nuevos conocimientos y competencias, por lo que la inteligencia emocional son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. Se logra la interacción en la comunicación cuando se entabla una relación comunicativa entre una persona y el grupo al cual pertenece. Se considera que la comunicación interpersonal es no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos.” (CABEZAS, 2013), p. 97-99.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Inteligencia Emocional Contextos Competencias 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Conflictos Ambiente Laboral Interacción Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cree que existe una adecuada comunicación en su trabajo? ¿Tiene usted conflictos con sus compañeros de trabajo? ¿Percibe un adecuado ambiente laboral para desarrollar sus actividades? ¿Las autoridades interactúan de manera asertiva con los colaboradores? ¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden al desarrollo de los empleados? 	<p><u>Técnica</u> Observación Directa</p> <p><u>Instrumento</u> Encuesta</p>

Cuadro N. 2. Variable independiente

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

3.4.2. Variable Dependiente

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>“El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo” (CARLOS, 2006)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Comportamiento • Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Normas y procedimientos • Funciones • Recompensas • Clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que existe trabajo en equipo con sus compañeros? • ¿Existe el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la Institución? • ¿Las funciones están correctamente designadas a cada departamento? • ¿La Institución trata de mejorar o implementar recompensas que incentiven a los colaboradores? • ¿Conoce usted si realizan evaluaciones de clima laboral en la Institución? 	<p><u>Técnica</u> Observación Directa</p> <p><u>Instrumento</u> Encuesta</p>

Cuadro N. 3. Variable dependiente

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

3.5. Técnicas e instrumentos

3.5.1. Técnica

- Observación

3.5.3. Instrumento

- Encuesta

3.6. Recolección de la información

La información obtenida para la presente investigación fue recopilada por medio de técnicas de observación, en cuestionarios y entrevistas elaboradas directamente con los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo; se desarrolló y se explicó los objetivos del presente trabajo de investigación.

La justificación y las ventajas se obtuvieron del estudio a los colaboradores y se terminó con la aplicación y realización de encuestas y entrevistas cuyos resultados serán analizados para plantear estrategias con la finalidad de alcanzar objetivos propuestos.

Cuadro N. 4: Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para investigar las relaciones interpersonales en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.
2. ¿De qué personas u objetos?	De 145 empleados
3. ¿Sobre qué aspectos?	Relaciones Interpersonales Clima Laboral
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora: Johanna Lisseth Barreno Freire
5. ¿Cuándo?	Fecha: Periodo 2014 - 2015
6. ¿Dónde?	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Técnica: La encuesta
9. ¿Con qué?	Instrumento: Cuestionario
10. ¿En qué situación?	En una situación favorable.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

3.7. Procesamiento y análisis

3.7.1. Procesamiento

Recogidos los datos se procederá a desarrollar el siguiente procedimiento.

- Se analizara meticulosamente la investigación, y se limpiara la información innecesaria, defectuosa, incompleta y repetida.
- De ser necesario se incrementara o sustentara definiciones con el objetivo de que se corrija las falencias en las respuestas.
- Selección de la técnica a desarrollarse en el proceso de recolección de la información y reajustar datos con el propósito de entregar resultados concretos.

3.7.2. Análisis

- Análisis de los resultados estadísticos, recalando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el o los aspecto que se necesiten se fundamentara.
- Comprobación de hipótesis.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones, con el objetivo de brindar alternativas para mejorar la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada.

Pregunta N. 1: ¿Cree que existe una adecuada comunicación en su entorno de trabajo?

Cuadro N. 5. Comunicación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	29	27%
A veces	55	52%
Nunca	22	21%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Gráfico N. 1. Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Análisis

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 27% considera que siempre existe una adecuada comunicación, el 52% manifiesta que a veces existe una adecuada comunicación; mientras el 21% indica que nunca existe una adecuada comunicación en su entorno de trabajo.

Interpretación

Según los resultados obtenidos de empleados encuestados, la mayoría creen que solamente a veces existe una adecuada comunicación en su entorno de trabajo, ocasionando que las relaciones interpersonales se deterioren y a la se incrementen las barreras de comunicación y los inconvenientes entre compañeros, afectando en el clima laboral de la institución.

Pregunta N. 2: ¿Percibe un adecuado ambiente laboral para desarrollar sus actividades?

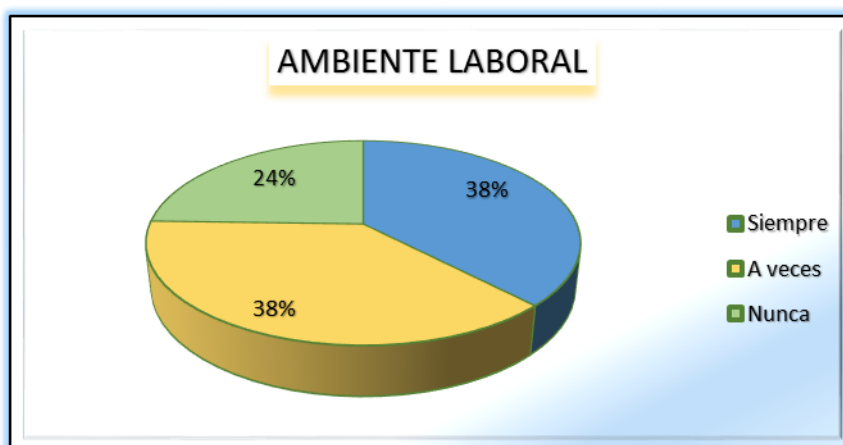
Cuadro N. 6. Ambiente Laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	40	38%
A veces	40	38%
Nunca	26	25%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Grafico N. 2. Ambiente Laboral



Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 38% considera que siempre percibe un adecuado ambiente laboral para desarrollar sus actividades, el 38% manifiesta que a veces existe un adecuado ambiente laboral; mientras el 25% indica que nunca existe un adecuado ambiente laboral para desarrollar sus actividades.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos se puede considerar que un porcentaje bajo de empleados creen que nunca existe un adecuado ambiente laboral para desarrollar sus actividades, ayudando de forma positiva a la institución para crear un idóneo clima laboral.

Pregunta N. 3: ¿Las autoridades interactúan de manera asertiva con los colaboradores?

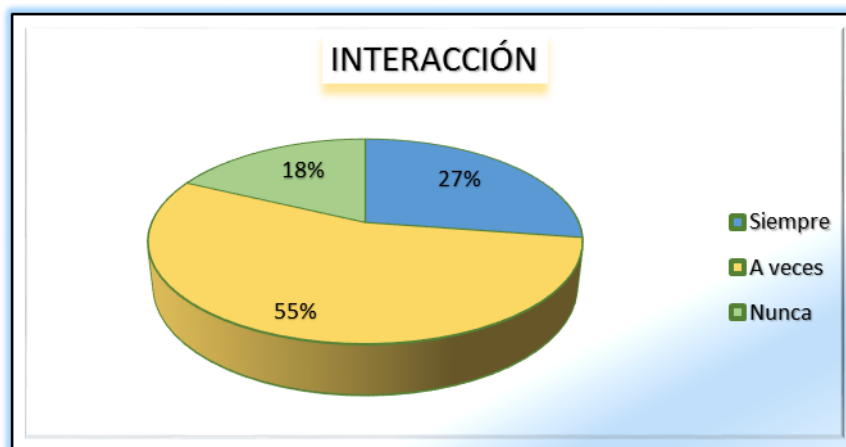
Cuadro N. 7. Interacción

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	29	27%
A veces	58	55%
Nunca	19	18%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Grafico N. 3. Interacción



Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 27% considera que siempre las autoridades interactúan de manera asertiva con todos los empleados, el 55% manifiesta que a veces las autoridades interactúan de manera asertiva; mientras el 18% indica que nunca existe interacción asertiva por parte de las autoridades con los colaboradores.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos de los empleados encuestados creen que dentro de la institución a veces las autoridades interactúan de manera asertiva, razón por la cual la institución debe enfocarse en un mínimo porcentaje para alcanzar una adecuada relación entre todos los empleados.

Pregunta N. 4: ¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden al desarrollo de los empleados?

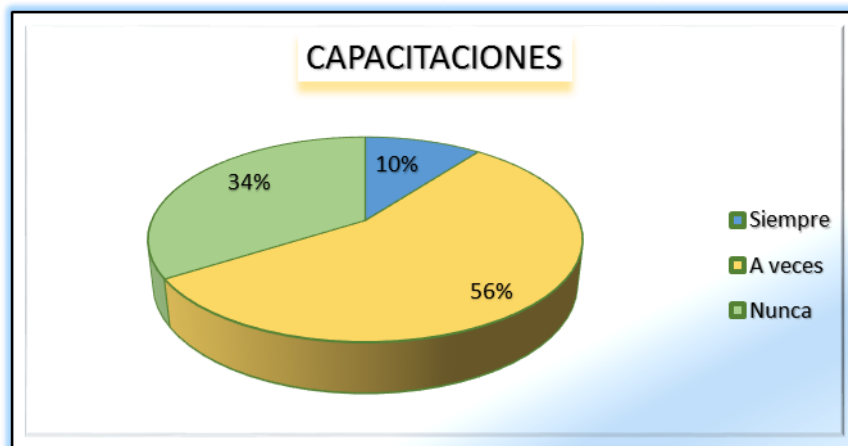
Cuadro N. 8. Capacitaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	10%
A veces	59	56%
Nunca	36	34%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Grafico N. 4. Capacitaciones



Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 10% considera que siempre existe algún tipo de capacitación, el 56% manifiesta que a veces se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden al desarrollo de los empleados; mientras que el 34% indica que nunca ha existido capacitaciones que ayuden al desarrollo de los empleados.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos la mayoría de empleados consideran que existe la falta de capacitaciones, siendo un factor importante que beneficiaría en forma conjunta a la superación de la institución ya que se lograría funcionarios desarrollados personal y profesionalmente.

Pregunta N. 5: ¿Tiene usted conflictos con sus compañeros de trabajo?

Cuadro N. 9. Conflictos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	4%
A veces	28	26%
Nunca	74	70%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Gráfico N. 5. Conflictos



Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 4% considera que siempre tiene conflictos con sus compañeros de trabajo, el 26% manifiesta que a veces tiene conflictos con sus compañeros; mientras que el 70% indica que nunca ha tenido ningún tipo de conflictos con sus compañeros.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos una gran mayoría de empleados encuestados han respondido que nunca han tenido conflictos con sus compañeros de trabajo, creando relaciones interpersonales aptas para lograr un adecuado desempeño en el momento de realizar sus actividades dentro de la institución.

Pregunta N. 6: ¿Considera que existe trabajo en equipo con sus compañeros?

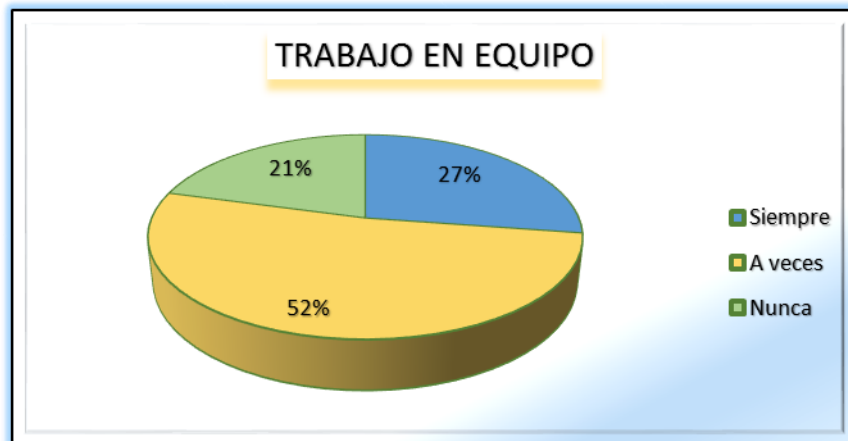
Cuadro N. 10. Trabajo en Equipo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	29	27%
A veces	55	52%
Nunca	22	21%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Grafico N. 6 Trabajo en Equipo



Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 27% considera que siempre existe trabajo en equipo, el 52% manifiesta que a veces existe trabajo en equipo con sus compañeros; mientras que el 21% indica que nunca ha existido trabajo en equipo con sus compañeros dentro de la institución.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos la mayor parte de empleados encuestados han puesto en manifiesto que nunca ha existido trabajo en equipo, afectando la productividad de la institución ya que si no existe un objetivo en común que todos deseen alcanzar, la institución no logra tener éxito.

Pregunta N. 7: ¿Existe el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la Institución?

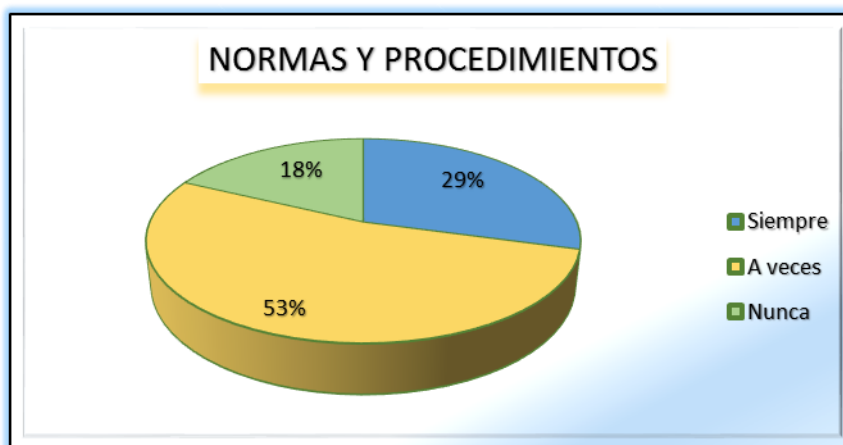
Cuadro N. 11. Normas y Procedimientos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	31	29%
A veces	56	53%
Nunca	19	18%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Grafico N. 7. Normas y Procedimientos



Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 29% considera que siempre existe el cumplimiento de normas y procedimientos, el 53% manifiesta que a veces existe el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la institución; mientras que el 18% indica que nunca ha existido el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la institución.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos se puede considerar que la mayoría de empleados no cumplen con las normas y procedimientos, pudiendo ser consecuencia de la falta de conocimiento de la responsabilidad e importancia de aplicarlas.

Pregunta N. 8: ¿Las funciones están correctamente designadas a cada departamento?

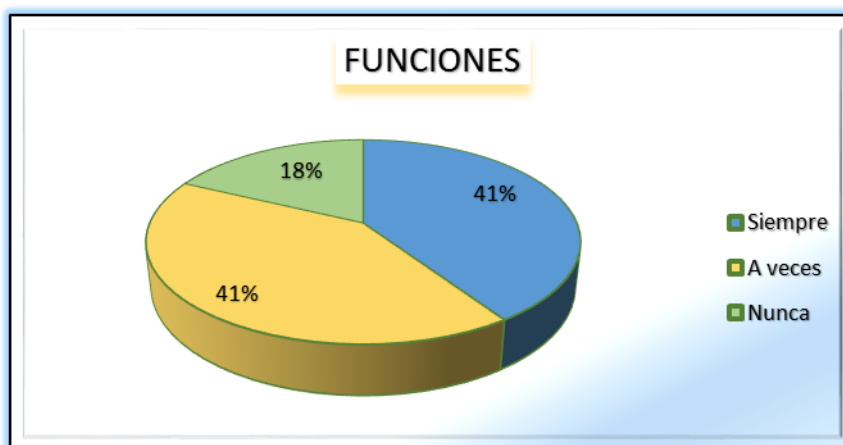
Cuadro N. 12. Funciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	43	41%
A veces	44	42%
Nunca	19	18%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Grafico N. 8. Funciones



Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 41% considera que siempre ha estado correctamente designadas las funciones a cada departamento, el 42% manifiesta que a veces se han designado correctamente las funciones a cada departamento; mientras que el 18% indica que nunca las funciones han estado correctamente designadas a cada departamento.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos la mayoría de empleados manifiestan que si existe una correcta designación de funciones a cada departamento, determinando la responsabilidad y las actividades específicas que cada colaborador debe cumplir, previniendo la sobrecarga de trabajo en un solo lugar o persona.

Pregunta N. 9: ¿La Institución trata de mejorar o implementar recompensas que incentiven a los colaboradores?

Cuadro N. 13. Recompensas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	29	27%
A veces	55	52%
Nunca	22	21%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Grafico N. 9. Recompensas



Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 27% considera que la institución siempre trata de mejorar o implementar recompensas que incentiven a los colaboradores, el 52% manifiesta que a veces la institución trata de mejorar o implementar recompensas; mientras que el 21% indica que nunca la institución ha tratado de mejorar o implementar recompensas que incentiven a los colaboradores.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos se considera que la institución si busca mejorar o implementar recompensas que beneficie y estimule a los empleados, ya que esto estimula a la motivación para que las actividades que se realicen eficazmente.

Pregunta N. 10: ¿Conoce usted si realizan evaluaciones de clima laboral en la Institución?

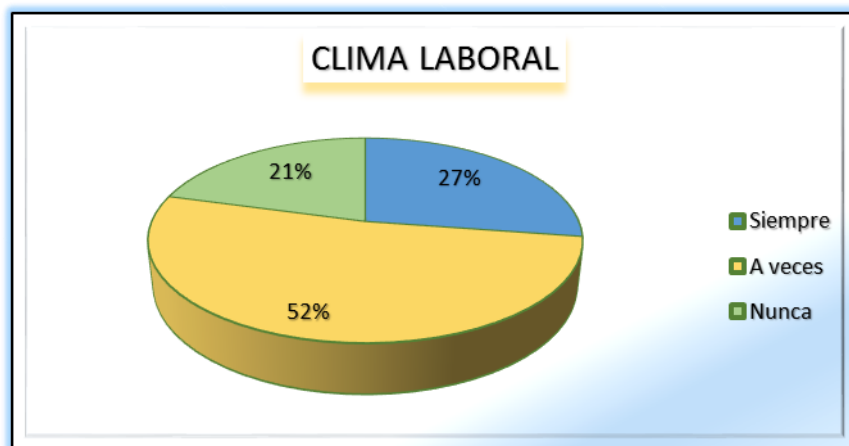
Cuadro N. 14. Clima Laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	29	27%
A veces	55	52%
Nunca	22	21%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Grafico N. 10. Clima Laboral



Fuente: Encuesta aplicada a GAD C.J. Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 27% considera que siempre se realizan evaluaciones de clima laboral, el 52% manifiesta que a veces se realizan evaluaciones de clima laboral; mientras que el 21% indica que nunca la institución ha realizado ningún tipo de evaluación de clima laboral.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en la encuesta podemos analizar que la institución requiere una evaluación de clima laboral ya que la mayoría de empleados manifiestan que no tienen conocimiento sobre el tema, esto beneficiaría para crear un ambiente laboral competente.

4.2 Verificación de la Hipótesis

4.2.1 Descripción de la Población

La investigación fue realizada con la población de 145 colaboradores obteniendo una muestra de 106 empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

4.2.2 Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis Nula:

H₀: Las relaciones interpersonales **NO** influyen en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

Hipótesis Alterna:

H₁: Las relaciones interpersonales **SI** influyen en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

4.2.3 Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

4.2.4 Especificación de lo Estadístico

Se trata de un cuadrado de contingencia de **4 filas** por **3 columnas**, en las que las 4 filas están compuestas por dos preguntas de la variable independiente y dos

preguntas de la variable dependiente, correspondientes a la encuesta aplicada a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

El estadístico de la prueba Chi – Cuadrado para una muestra, está calculado en base:

$$X_c^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

X_c^2 = Chi cuadrado

\sum = Sumatoria.

O = Frecuencia observada.

E = Frecuencia esperada.

4.2.4 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

4.2.4.1 Selección del nivel de significación

Para la verificación hipotética se utilizará el Nivel de Significación (**p**) de confianza el 95% y de riesgo **0.05**.

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

4.2.4.2 Determinación de los valores de libertad

Fórmula de grados de libertad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

Dónde:

Gl= Grados de libertad

f= filas

c= columnas

Ejercicio

Para decidir primero determinamos los grados de libertad (gl), con el cuadro formado por 4 filas y 3 columnas.

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (4- 1) (3 -1)$$

$$Gl = 6$$

Distribución Chi Cuadrado χ^2

Cuadro N. 15. Distribución Chi Cuadrado χ^2_c

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,982	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,320	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,423	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794

5	20,5147	18,385	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,249	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,644
7	24,322	22,040	20,277	18,4753	16,0128	14,0671	12,017

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

4.2.5 Recolección de datos y cálculos estadísticos

Frecuencias observadas

Cuadro N. 16. Frecuencias Observadas

	CATEGORIA			
	SIEMPRE	AVECES	NUNCA	SUBTOTAL
¿Cree que existe una adecuada comunicación en su trabajo?	29	55	22	106
¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden al desarrollo personal de los empleados?	11	59	36	106
¿La Institución trata de mejorar o implementar recompensas que incentiven a los colaboradores?	29	55	22	106
¿Conoce usted si realizan evaluaciones de clima laboral en la Institución?	29	55	22	106
TOTAL	98	224	102	424

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Frecuencias esperadas

Cuadro N. 17. Frecuencias Esperadas

	FRECUENCIA ESPERADA			
	SIEMPRE	AVECES	NUNCA	SUBTOTAL
¿Cree que existe una adecuada comunicación en su trabajo?	24,5	56	25,5	106
¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden al desarrollo personal de los empleados?	24,5	56	25,5	106
¿La Institución trata de mejorar o implementar recompensas que incentiven a los colaboradores?	24,5	56	25,5	106
¿Conoce usted si realizan evaluaciones de clima laboral en la Institución?	24,5	56	25,5	106
TOTAL	98	224	102	424

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Cálculo de X^2_c

Cuadro N. 18. Cálculo de X^2_c

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
29	24,5	4,5	20,25	0,827
55	56	-1	1	0,018
22	25,5	-3,5	12,25	0,480
11	24,5	-13,5	182,25	7,439
59	56	3	9	0,161

36	25,5	10,5	110,25	4,324
29	24,5	4,5	20,25	0,827
55	56	-1	1	0,018
22	25,5	-3,5	12,25	0,480
29	24,5	4,5	20,25	0,827
55	56	-1	1	0,018
22	25,5	-3,5	12,25	0,480
			X²=	15,897

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 15,89

Valor de la tabla: 12,59

Es decir:

Chi cuadrado real 5,08

Chi-cuadrado teórico 3,84

4.2.6 Decisión Estadística

Con el 95% de rango de confiabilidad y 6 grados de libertad, en donde X^2 calculado debe ser $\geq X^2$ al de tabla, rechazando la H_0 y aceptando la (H_1).

$$X^2 \geq G1$$
$$15,877 \geq 12,5916$$

Al cumplir las condiciones establecidas en la propuesta rechazamos H_0 y aceptamos la H_1 .

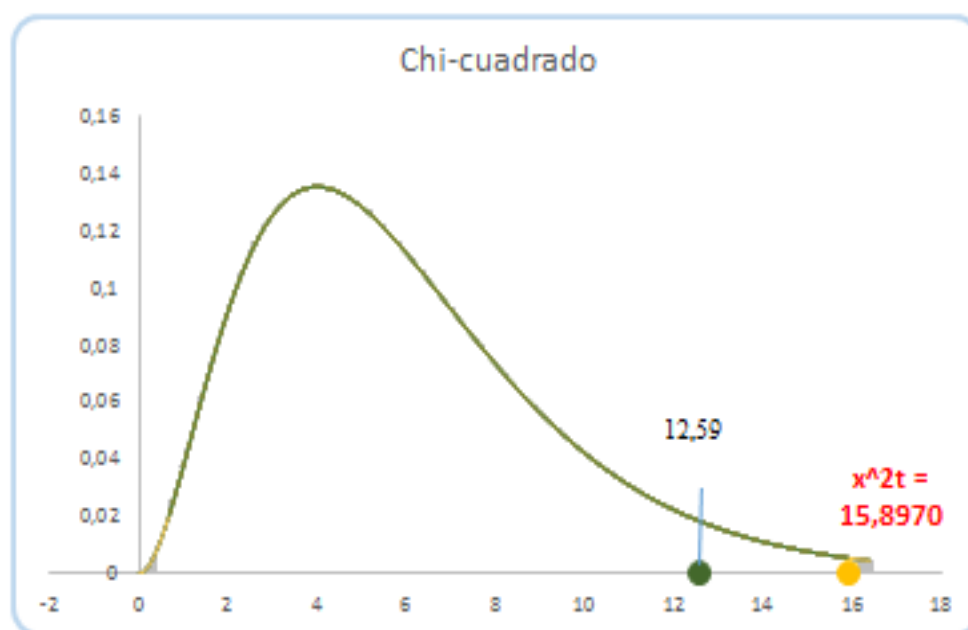
Donde rechazamos:

H_0 = Las relaciones interpersonales **NO** influyen en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

Y aceptamos:

H_1 = Las relaciones interpersonales **SI** influyen en el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

4.2.7 Zona de rechazo de la hipótesis nula



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Según los objetivos planteados y los resultados obtenidos en el desarrollo de los anteriores capítulos de la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones:

- Los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo, no tienen un nivel de relaciones interpersonales apto en su entorno laboral, siendo este un factor fundamental para alcanzar el éxito personal e institucional.
- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo, no se han establecido estrategias que realmente contribuyan para mejorar el clima laboral afectando la comunicación de los empleados.
- Se concluye que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, no se han planteado alternativas de solución para mejorar las relaciones interpersonales para en base a ello fortalecer el clima laboral de los empleados, siendo además inexistente la aplicación de estrategias que favorezcan en las relaciones interpersonales y el clima laboral; perjudicando en el cumplimiento de metas, objetivos y propósitos empresariales.

5.2. Recomendaciones

Luego de realizar el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la encuesta y plantear las conclusiones oportunas se establecen algunas sugerencias para ayudar al problema investigado.

- Es de suma importancia dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, que se cree equipos de trabajo con todo el personal, para fomentar las relaciones humanas y difundir sobre la importancia que tiene el manejar buenas relaciones interpersonales dentro de todo el contexto profesional, ayudando a promover un buen clima laboral, considerando que la parte humana constituye el factor más importante para la institución.
- Preparar programas estratégicos que se enfoquen en mejorar el clima laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, con tácticas de comunicación, liderazgo y compañerismo con la finalidad de mejorar el ambiente laboral entre los empleados, para aumentar el trabajo en equipo, la eficiencia, eficacia y la productividad.
- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, debe implementar una guía interactiva de estrategias que favorezcan en las relaciones interpersonales y el clima laboral para mejorar continuamente las relaciones humanas y por ende el ambiente laboral, comprometiendo a cada uno de los colaboradores a trabajar con una actitud positiva, logrando sentido de pertenencia, satisfacción laboral y a la vez cuidando del recurso humano ya que es irremplazable e invaluable dentro de la institución, considerándose importante para el cumplimiento de metas empresariales.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Título

Guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

6.1. Datos informativos

Unidad ejecutora

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

Beneficiarios

Empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

Beneficiarios directos

Empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

6.1.2. Ubicación

País: Ecuador.

Región:	Oriente
Provincia:	Napo
Cantón:	Cantón Carlos Julio Arosemena Tola
Tipo de plantel:	Mixto.
Sostenimiento:	Público

6.1.3. Equipo técnico responsable

Alcalde: Sr. Luis Caiza.

Directores: Lic. Iván Peñaherrera

Colaborador: Ing. Ulises Molina

Investigadora: Johanna Lisseth Barreno Freire

6.2. Antecedentes de la Propuesta

En base a las conclusiones y recomendaciones planteadas en la presente investigación, se puede aseverar que los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo, no tienen un nivel de relaciones interpersonales apto en su entorno laboral, afectando directamente al clima laboral, siendo un factor fundamental para alcanzar el éxito personal, profesional e institucional.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo no se han establecido estrategias que realmente contribuyan para mejorar el clima laboral afectando la comunicación de los empleados, el trabajo en equipo, la comunicación entre otros aspectos que impiden que las actividades que cada uno realiza no tengan el éxito esperado y a la vez detengan el crecimiento personal y profesional.

Se concluye que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Carlos Julio Arosemena Tola, no se han planteado alternativas de solución para mejorar las

relaciones interpersonales, debido a estas circunstancias surge esta propuesta de implementar una guía interactiva de estrategias que sea flexible, agradable y que cubra las necesidades de todo el personal de la institución, logrando potencializar cada una de las destrezas y habilidades orientando a un óptimo desempeño, garantizando el cumplimiento de objetivos conjuntos, el sentido de pertenencia y la satisfacción de los clientes externos.

6.3. Justificación

Con los antecedentes de la investigación, la propuesta es de **interés** porque en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola se presenta notablemente unas inadecuadas relaciones interpersonales causando que el clima laboral no sea idóneo, buscando mejorar la cultura organizacional con dicha propuesta.

La guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral es de **importancia teórica práctica** porque busca herramientas necesarias para concientizar a todos los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola de la importante que es lograr un ambiente laboral adecuado para el desarrollo personal y profesional.

La propuesta es **novedosa** porque la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral que se presenta, no se ha realizado antes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola y servirá para mejorar e integrar las relaciones interpersonales y el clima laboral con la finalidad de cumplir con los objetivos que se establecen de manera eficaz y conjunta.

La propuesta tiene **utilidad** porque mejorará dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola las relaciones interpersonales, formando un clima laboral apto para desempeñar sus funciones,

con todo el personal motivado que conozca de la importancia del tema demostrando eficiencia en cada actividad que desempeñe.

La propuesta es de **impacto** para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola por que busca mejorar el ambiente laboral fortaleciendo e incentivando al desarrollo organizacional para brindar un servicio de calidad a sus clientes cumpliendo así con los requerimientos del país.

Es **factible** al favorecer en el desarrollo de las habilidades de los empleados con la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral de los empleados podrán adquirir las herramientas necesarias que contribuyan en conjunto alcanzar el éxito institucional.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Elaborar una guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Socializar los resultados de la investigación con las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo, para planificar alternativas que fortalezcan las relaciones interpersonales y el clima laboral.
- Planificar la socialización de la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno

Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

- Ejecutar la socialización de la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.
- Evaluar la socialización de la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

6.5. Análisis de factibilidad

6.5.1. Factibilidad Política

Para la ejecución de la presente propuesta se cuenta con el soporte y colaboración de las autoridades, del área de talento humano y todos los empleados administrativos y operativos que forman parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

6.5.2. Factibilidad Tecnológica

La propuesta es factible tecnológicamente ya que se cuenta con todos los medios tecnológicos para desarrollarla y facilitar la investigación. De la misma manera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo el personal administrativo cuenta con software y hardware necesarios para facilitar la socialización y desarrollo de la propuesta.

6.5.3. Factibilidad Económica

La inversión para diseñar una la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral es de \$700, esta inversión es mínima, pero el beneficio obtenido al tener un personal altamente motivado recompensara la inversión inicial. Además la investigadora aportara con los recursos económicos necesarios para diseñar dicha guía interactiva.

6.5.4. Factibilidad Legal

La propuesta tiene legalidad ya que se acoge a la Constitución, a la Ley Orgánica de Servicio Público, para mejorar la salud ocupacional de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

6.6. Fundamentación Científica

6.6.1 Fundamentación Técnica

Qué es una guía

Una guía de actividad empresarial o institucional es una herramienta analítica que tiene como objetivo el autoaprendizaje y a la vez facilitar información y orientar al personal sobre un tema determinado sector o actividad concreta, impulsando la participación para poner en marcha una propuesta o proyecto.

Para qué sirven una guía

Una guía de actividades institucionales suministra información al personal orientándolo sobre contenido específico, en las guías se puede encontrar datos de la institución, profundizando en una actividad concreta para la misma, teniendo

así información sobre las estrategias que se implementaran a través de una propuesta o proyecto para el desarrollo empresarial.

Tipos de Guía

- Guías de Motivación
- Guías de Aprendizaje
- Guías de Comprobación
- Guías de Síntesis
- Guías de Aplicación
- Guías de Estudio
- Guía Interactiva
- Guías de Lectura
- Guías de Observación: de visita, del espectador
- Guías de Refuerzo
- Guías de Nivelación
- Guías de Anticipación

Guía Interactiva

Las guías interactivas en el proceso enseñanza son una herramienta para el uso de los individuos que apoya en el proceso de aprendizaje, respondiendo a los objetivos planteados, creando hábitos a la preservación, cuidado de su entorno y respeto por el medio ambiente (Birkenbihl V. , 2007)

La guía interactiva es una herramienta para llegar a los colaboradores de una empresa con la acción formativa, portadora de un diálogo simulado que guía y genera interacción, enfatizando en actividades que conducen a los empleados hacia la comprensión y el autoaprendizaje de un tema específico con la finalidad de alcanzar los objetivos que se establecen previamente.

Estructura de la guía

Según: (Birkenbihl M. , 2011).Debido a la diversidad de guías y a sus objetivos distintos es importante conocer la estructura:

Portada con identificación y nombre de la institución

- Índice
- Resultado de aprendizaje
- Indicaciones para el desarrollo la guía didáctica
- Resumen
- Introducción
- Objetivos
- Contenido
- Anexos

Estrategias

Según: (Quinn, J.2004). Es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.

Dentro de las organizaciones las estrategias se constituyen como planes para dirigir el camino administrativo para lograr objetivos planteados sobre un proyecto determinado. A menudo se utiliza en las instituciones tres tipos de estrategias para actuar frente a los objetivos establecidos para mejorar un contenido específico largo, mediano y corto plazo.

Con una pauta de acción planificada las estrategias son utilizadas para conseguir superiores resultados o mayores beneficios, a la vez mejorar la toma de decisiones en las organizaciones, su esquema de planeación se adapta acatando la necesidad de dirigir la conducta adecuada en los diferentes agentes, en situaciones diversas y opuestas.

Ventajas competitivas adquiridas a través de las relaciones interpersonales

Las organizaciones pueden lograr ventajas competitivas a través del personal si satisfacen los siguientes lineamientos:

Perfeccionan la eficiencia, eficacia y efectividad de la organización, las relaciones interpersonales son el valor agregado y se eleva cuando los empleados encuentran medios para desarrollar sus actitudes, habilidades, conocimientos y capacidades con enfoques de ganar / ganar proporcionando un mejor desempeño laboral o alguna combinación de estos puntos.

El impacto que las relaciones interpersonales tienen dentro de las organizaciones públicas y privadas caracterizaran la competitividad de la misma, razón por la cual los directivos y todas aquellas personas que realizan algún tipo de actividad profesional deben dar relevancia y realizar un esfuerzo estructurado por mantenerlas y desarrollarlas para obtener mejores resultados en sus objetivos logrando la supervivencia y con ello el éxito de la empresa.

Competencias claves desarrolladas a través de las relaciones interpersonales

En las organizaciones en el actual entorno competitivo para estar a la altura del nuevo rol que asume las relaciones humanas, los profesionales o aquellos que desarrollan tal función, requieren también desarrollar cinco competencias claves entre ellas tenemos:

Conocimiento de la Organización.- La gestión de talento humano de las organizaciones muestran su interés por las relaciones humanas y apuestan a la inversión de los mismos, al entender cómo podrían mejorar los indicadores de calidad del trabajo de cada uno de los colaboradores. El éxito de las estrategias que se aplican para optimizar las relaciones interpersonales no se miden por las actividades realizadas sino por el cumplimiento de los objetivos planteados.

Ejecución de prácticas de Recursos Humanos.- Los directivos de las organizaciones deben ser capaces de identificar qué actividades ofrecen mayor rentabilidad respecto a la inversión además definir cuáles tienen el mayor impacto estratégico o influyen más en los trabajadores para que mejoren sus relaciones interpersonales.

Gestión cultural.- La cultura organizacional es medible y se define por lo que se valora, por lo tanto se puede gestionar cuando sea necesario.

Gestión del cambio.- Los sistemas de relaciones interpersonales pueden ser obstáculos o posibilitadores de un cambio rápido en las empresas. Es de suma importancia estar en condiciones de indicar hasta qué punto y a qué ritmo se puede implementar el cambio en las organizaciones, los profesionales de relaciones humanas deben comprender que factores influyen y la situación específica de sus organizaciones para poder responder de manera apropiada a las demandas y problemas que surjan en el camino.

Credibilidad personal.- En las ventajas competitivas que se adquiere a través de las relaciones interpersonales este punto es fundamental para la aceptación de su rol como socio estratégico, debe ser coherente, capaz, digno de confianza y ejemplo. Los colaboradores que posean además una competencia de gestión estratégica del conocimiento serán cada vez más apreciados.

Fundamentos de las relaciones interpersonales

Las organizaciones con centros de trabajo de acoplamiento y una mano de obra bien formada son más propensas a retener y atraer personal calificado, a fomentar la lealtad entre los clientes y más rápidamente se adaptan a las necesidades de un mercado cambiante y competitivo. Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son una parte importante de lo que hace que un negocio funcione y se mantenga. Los colaboradores constantemente tienen que trabajar en equipo

aplicando proyectos, comunicar ideas y proporcionar la motivación para hacer las cosas.

Motivación y productividad

Las relaciones laborales son una fuente de motivación de los colaboradores, lo cual es importante para mantener la productividad. Los empleados que están interesados en su trabajo y en el bienestar de los demás empleados tienden a ser más productivos que los que no lo son. Esta productividad paga evidentes dividendos financieros para la empresa, ya que se pueden hacer más cosas en menos tiempo y con menos costes. Construir relaciones, tanto el reconocer el valor de un empleado en la organización como la preocupación por sus necesidades, a menudo lleva mucho tiempo.

Acciones que apoyan mejorar el clima laboral

Para mejorar el clima laboral en las organizaciones es de relevancia aspectos como él acérquese a los colaboradores y ganarse la confianza. El reconocimiento empieza con detalles sencillos, como agradecer a las personas de un equipo de trabajo por su labor y reconocer sus aciertos. Pequeños cambios, alentarán a otros a hacer lo mismo y se sentirán tranquilos de acudir cuando tengan alguna duda, nuevas ideas o inquietudes.

Las autoridades deben ordenar su tiempo para poder escuchar a los colaboradores. Con esto se logrará no sólo obtener ideas para mejorar el desempeño en las distintas áreas, sino que se podrá reconocer los problemas, las personas que restan valor a la organización y todos aquellos elementos que frenan el buen funcionamiento de la organización en sus distintos niveles.

Los seres humanos como tal son seres cambiantes por lo tanto es recomendable maneje apropiadamente las crisis cuando se presentan, cuando las cosas se ponen

difíciles en las empresas, mantener la calma, el orden y el entusiasmo es vital para desarrollar un buen clima laboral. Brindar la información que el personal necesita, transmitir los mensajes correctamente y mostrar seguridad en el manejo del problema, ayudarán al ambiente de las organizaciones.

Fomentar el respeto ante todo. Es difícil imaginar que todos los integrantes de una empresa se van a llevar completamente bien, por ello es muy importante promover la tolerancia, el respeto y la armonía entre el personal. La gente por lo general le gusta ser tomada en cuenta y sentir su nivel de pertenencia dentro de su trabajo por ello es necesario que cuando se tomen decisiones en su área de trabajo se les considere como parte del cambio, es decir preguntar si están o no de acuerdo y cuáles serían sus propuestas de solución.

Desarrollar un clima laboral favorable lleva tiempo dentro de las organizaciones y muchos los factores que influyen, no obstante, tiene múltiples beneficios. Los trabajadores aportan su mejor desempeño a la empresa, se crean sólidos equipos de trabajo y la empresa se puede enfocar mejor en cumplir sus metas propuestas. Cambios simples pueden hacer una gran diferencia, empleados satisfechos son empleados sumamente productivos para el actual entorno competitivo.

Socialización

“El taller de socialización tiene como propósito, el fomentar la participación activa de los empleados en un contexto de participación; incitando el desarrollo de capacidades intelectuales, afectivas, habilidades y destrezas para mejorar las relaciones y la comunicación esenciales para el adecuado desarrollo personal y grupal” (Birkenbihl, V. 1999, p. 78).

Características de la socialización

La socialización construye conocimientos a partir de una estructura horizontal de transmisión de saberes dentro de las organizaciones. Donde nadie enseña ni nadie aprende, todos los empleados que participen en el taller construyen un conocimiento común a sus intereses y necesidades.

Para iniciar la socialización esta la reflexión para el desarrollo de una estrategia de apropiación de conocimientos. De esta manera los conocimientos desarrollados en el taller partirán de la reflexión los participantes.

En la socialización intervienen los colaboradores de forma creativa; creando un entorno adecuado para el aprendizaje o refuerzo de actividades a desarrollarse en busca de mejorar sus relaciones.

La socialización facilita el intercambio de conocimientos, pensamientos, comentarios, fomentando el aprendizaje significativo a través de las experiencias de los empleados participantes, en un ambiente de comprensión, solidaridad y respeto.

En el presente trabajo investigativo tiene como propósito impulsar las relaciones interpersonales, alcanzando un adecuado ambiente laboral donde los participantes se desenvuelven cotidianamente.

¿Por qué diseñar una socialización?

Es fundamental el desarrollo de la socialización para concientizar e informar sobre la elaboración de la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

6.6.5.7. Fases para el diseño de la socialización

Primera Sesión: Percibe la formación de la empresa de aprendizaje, se presentan los resultados de la investigación, los objetivos, las metas, propósitos para el desarrollo de la guía interactiva de estrategias en la socialización instaurándose acuerdos para su desarrollo.

Segunda Sesión: Contiene síntesis para el autoconocimiento de los empleados participantes con temas de provecho en el desarrollo de las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación y la motivación.

Tercera Sesión: Se benefician contenidos que apoyan en la afirmación del crecimiento y perfeccionamiento personal y profesional; interviniendo en las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo la comunicación efectiva, etc.

Sesión de Cierre: La guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima es trascendental para el desarrollo personal y profesional del servidor institucional; fundamento que a través de las relaciones humanas, el liderazgo, la comunicación efectiva y la motivación vivenciará nuevas experiencias y estimulara para crear un clima laboral adecuado.

6.7. Modelo Operativo

Cuadro N. 19. Modelo Operativo

NO. DE FASE	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Primera fase Socialización	Socializar los resultados de la investigación con las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo, para planificar alternativas para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral.	La socialización de la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la provincia de Napo, alcanzó un porcentaje del 100%.	<p>Conversación con las autoridades para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.</p> <p>Aprobación de la reunión con los empleados para establecer una alternativa de solución al problema encontrado.</p> <p>Socialización de alternativas de solución que fortalezcan las relaciones interpersonales y el clima laboral.</p>	<p>Humano</p> <p>Material</p> <p>Tecnológico</p>	Investigadora: Johanna Barreno	Cuatro días
Segunda fase Planificación	Planificar la socialización de la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón	La planificación de la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno	<p>Planificar la guía interactiva de estrategias.</p> <p>Elaboración de fotocopias la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima</p>	<p>Material</p> <p>Tecnológico</p> <p>Económico</p>	Investigadora: Johanna Barreno	Dos meses

	Carlos Julio Arosemena Tola de la provincia de Napo.	Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la provincia de Napo, se cumplió en un 100%	laboral Preparación de material tecnológico.			
Tercera Fase Ejecución	Ejecutar la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la provincia de Napo.	La utilización de la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral potencia en un 100%; desarrollando aptitudes, habilidades para mejorar el ambiente laboral.	Reunión con las autoridades mediante una comunicación escrita enviada al señor alcalde del Cantón. Difusión del contenido de la guía interactiva de estrategias.	Humano Material Tecnológico	Investigadora: Johanna Barreno Colaborador: Ing. Ulises Molina	Un mes
Cuarta Fase Evaluación	Evaluar la guía de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la provincia de Napo.	La evaluación de la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral equivale a un porcentaje del 100%, fomentando	Verificar: El desarrollo la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral El mejoramiento de las relaciones interpersonales	Humano Material Tecnológico	Investigadora: Johanna Barreno Colaborador: Ing. Ulises Molina	Una semana

		<p>el desarrollo personal y profesional adecuado para desempeñar y crear sentido de pertenencia institucional.</p>	<p>y el clima laboral dentro de la institución.</p> <p>Elaboración de informes enfocados en el proceso de aprendizaje de la guía interactiva de estrategias.</p> <p>Toma de decisiones para mejorar el desarrollo a través de la guía interactiva de estrategias.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

6.8. Administración de la propuesta

Cuadro N. 20. Administración de la propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades • Talento Humano • Investigador 	<p>Establecer un diálogo con las autoridades para la aprobación correspondiente para socializar e implantar la propuesta. Obtener el permiso para capacitar a los empleados. Profundizar los resultados de la investigación. Socializar la propuesta. Conceder fotocopias de la propuesta Constituir cronogramas y responsables</p>	\$700,00	<p>Investigadora: Johanna Lisseth BarrenoFreire.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Investigador • Autoridades • Empleados 	<p>Organizar reuniones de trabajo. Designar a cada departamento de trabajo responsabilidades compartidas. Desarrollar actividades en forma coordinada.</p>	\$80,00	<p>Investigadora: Johanna Lisseth Barreno Freire</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Investigador • Empleados 	<p>Capacitación a los empleados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Humanas • Liderazgo • Motivación • Comunicación afectiva 	\$50,00	<p>Investigadora: Johanna Lisseth Barreno Freire</p>

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

6.9. Previsión de la evaluación de la propuesta

Cuadro N. 21. Previsión de la evaluación de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Las autoridades y el Departamento de Talento Humano.
¿Por qué evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> • Porque las relaciones interpersonales, favorecen la comunicación efectiva; apoyando en la toma de decisiones y solución de problemas que se presentan en el campo empresarial. • Porque a través de la comunicación se establece la relación eficaz, promoviendo la práctica de valores y principios institucionales. • Porque es importante evaluar el clima laboral, favoreciendo en el cumplimiento de metas y objetivos que conllevan a la productividad eficiencia y eficacia.
¿Para qué evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> • Para comprobar la importancia e influencia que tiene las relaciones interpersonales en el clima laboral. • Para conocer el nivel de efectividad de la aplicación de la guía interactiva de estrategias que fortalecen las relaciones interpersonales generando un ambiente de confianza, seguridad, valoración y autoestima. • Para establecer los correctivos necesarios y mejorar el clima laboral tomando como referencia la autorrealización a través de la coordinación de esfuerzos.
¿Con qué criterios?	La evaluación a la propuesta presentada se efectúa con los criterios de practicidad y utilidad. Practicidad porque se enfoca en la práctica e desarrollarse en la organización, y utilidad al constituirse en un medio

	bibliográfico que apoya en el éxito empresarial
¿Indicadores?	<ul style="list-style-type: none"> • Las relaciones interpersonales • El clima laboral
¿Quién evalúa?	<ul style="list-style-type: none"> • La investigadora • Las autoridades de la Institución y de ser necesario el personal objeto de investigación
¿Cómo evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> • A través del cambio de actitud, el trabajo en equipo y la comunicación. • Mediante la verificación del cumplimiento de objetivos empresariales • Observando y verificando el avance en el cumplimiento de funciones, generando un clima de seguridad; demostrando capacidad en la toma de decisiones.
Fuentes de información	<ul style="list-style-type: none"> • Kinicki, Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw Hill. • Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw Hill. • Luthans, F. (2008). Comportamiento Organizacional. Nebraska : Mc Graw Hill.
¿Con que evaluar?	A través del análisis e interpretación de datos obtenidos mediante las encuestas aplicadas.

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

**“GUÍA INTERACTIVA DE ESTRATEGIAS PARA
FORTALECER LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y
EL CLIMA LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CARLOS
JULIO AROSEMENA TOLA DE LA PROVINCIA DE NAPO”**



JOHANNA LISSETH BARRENO FREIRE

2015

Introducción

La presente guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo, contribuye en la participación de todos los colaboradores para mejorar las relaciones humanas y crear un ambiente laboral que constituya como una parte fundamental para incrementar el desempeño laboral y la productividad.

UTILIZACIÓN DE LA GUÍA

- Para la utilización de la presente guía, considere las siguientes recomendaciones:
- Lea atentamente la información.
- Subraye las palabras o frases relevantes.
- Identifique los aspectos fundamentales para mejorar las relaciones humanas, el liderazgo, la comunicación y la motivación que pueda aplicarse en su grupo de trabajo.
- Aplique la actividad siguiendo las recomendaciones en cuanto al material, tiempo y distribución del grupo.
- Recuerde el procedimiento de la actividad para su ejecución.
- Formular las preguntas finales para concluir la aplicación de la estrategia aplicada.
- Realizar las modificaciones necesarias a las estrategias.
- Ajustar a las necesidades de los requerimientos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

Objetivos

Objetivo General

Establecer a través de la guía interactiva estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

Objetivos Específicos

- Planificar la socialización de la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.
- Ejecutar las estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de la guía interactiva de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

Introducción

1. Análisis del entorno

Contexto organizacional

HISTORIA DE LA CANTONIZACIÓN DE LA PARROQUIA “CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA”



Los primeros indicios de organización se remontan al año 1958. Carlos Julio Arosemena Tola, antes de ser elevada a parroquia, tenía un nombre Kichwa autóctono de la tierra amazónica del país de la canela: ZATZAYACU, que significa ZATZA-ARENA Y YACU-AGUA o sea ARENA DE AGUA.

Se puso el nombre de Carlos Julio Arosemena Tola en honor al padre del presidente de la República de ese entonces, Dr. Carlos Julio Arosemena Monroy; en días anteriores Arosemena Monroy asistió al pueblo de Zatzayacu y en una reunión de autoridades y moradores ofrece parroquializar a este recinto, considerando que Zatzayacu está en un sitio en donde existe una riqueza agrícola, gran cantidad de recursos humanos y naturales para realizar una organización político-social propia de una parroquia.

Se declara al recinto Zatzayacu como parroquia y con el nombre de Carlos Julio Arosemena Tola, mediante decreto No 3083, de fecha 18 de enero de 1963 Registro Oficial No 376 en la ciudad de Quito, el jueves 7 de febrero de 1963.

Luego de una serie de trámites para la cantonización, los mismos que culminaron el 25 de Octubre de 1994, se redactó el último y definitivo documento y es enviado por los miembros de la Comisión Legislativa de Gestión Pública y Régimen Seccional, el 7 de julio de 1998, remitiendo el informe favorable del proyecto de ley de Creación del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, a fin de que se dé el trámite de aprobación en segundo debate, el cual entra en el orden del día del Congreso Nacional el martes 14 de julio de 1998.

Posteriormente se publica en el Registro Oficial No. 378, el 7 de agosto de 1998 en la presidencia del doctor Fabián Alarcón Rivera, con la certificación del doctor Rómulo García, Secretario General de la Administración Pública. De esta manera se realizó la cantonización.

BASE LEGAL GAD MUNICIPAL CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA

El cantón Arosemena Tola fue creado mediante Ley No.- 116, publicada en el Registro Oficial No.- 378 del 07 de agosto de 1998, El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, de conformidad a lo que establece el artículo 53 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, es una institución jurídica, de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Está integrado por las funciones de participación ciudadana, legislación y fiscalización; y, ejecutiva prevista en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

MISIÓN

El Municipio de Carlos Julio Arosemena Tola, dentro de su espacio de autonomía es una Institución generadora de ámbitos de concertación entre los organismos estatales, no gubernamentales y sobre todo con su población.

Mediante la construcción de un nuevo modelo de gestión y administración basadas en los principios de eficiencia, honestidad, responsabilidad, participación, solidaridad, austeridad y transparencia tiene como horizonte fundamental mejorar la calidad de vida de todos sus habitantes.

La gestión Municipal está orientada a lograr un equilibrio económico, social, cultural y ambiental teniendo como ejes fundamentales de desarrollo la producción agropecuaria y el desarrollo turístico.

VISIÓN

En el año 2019 Arosemena Tola es un cantón socialmente inclusivo, agropecuario y turístico que impulsa el desarrollo económico sostenible con centros estratégicos de acopio y distribución, articulados a cadenas de valor agroalimentario y ecoturístico. Es cantón cacaotero de fino aroma y ganadero con calidad sello verde y comercio justo. Ha implementado un modelo integrado de gestión regional de recursos naturales y biodiversidad, como parte de la Reserva de Biosfera Sumaco. Los valores de identidad kichwa son parte del patrimonio emblemático nacional. La ciudad de Arosemena Tola es centro de comercialización y ciudad intercultural. Los servicios públicos e infraestructura básica se gestionan bajo corresponsabilidad Comunitaria y estándares de calidad. Existe una red cantonal articulada de servicios de medicina natural y convencional, con enfoque intercultural, de calidez y calidad. El sistema educativo hispano e intercultural integra la educación formal e informal, como soporte de las potencialidades locales. El gobierno Cantonal es profesionalizado y tiene un modelo de gestión honesto, equitativo y transparente que genera gobernabilidad democrática.

ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL

Tengo la plena certeza de que esta Guía Interactiva de Estrategias les será muy útil para mejorar las relaciones interpersonales y su ambiente de trabajo, optimizando así su desempeño y por ende su productividad.

Con la participación activa, el apoyo de las autoridades y empleados, sus conocimientos en el área que se desempeñan, su experiencia y entusiasmo se logrará que la guía sea altamente provechosa para cada uno de ustedes.

BIENVENIDOS!!!

PRIMERA

ETAPA

DESARROLLO DE LAS RELACIONES HUMANAS



Fuente: GAD Carlos Julio Arosemena Tola

Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Tema: DESARROLLO DE LAS RELACIONES HUMANAS

Presentación

El hombre actual es un ser social, pues para satisfacer sus necesidades se relaciona con otros seres humanos, teniendo la oportunidad a la vez de satisfacer las necesidades de ellos. Las capacidades que poseen las personas de desenvolverse y darse a conocer con otros individuos dentro de una sociedad se llaman relaciones humanas, y deben ser desarrolladas de manera que faciliten la convivencia con las personas que forman el entorno personal, familiar y laboral, tomando en cuenta que en el nivel en que sea buena o mala la inter-actuación con otras personas se hace fácil o difícil vivir en armonía, las buenas relaciones humanas se logran través de una buena comunicación y así también dependen de la madurez humana que posea cada individuo.

Objetivo:

Determinar la importancia de las relaciones humanas, el comportamiento y las reacciones ante las diferentes situaciones y comprender a cada una de las personas como seres individuales con diferentes aptitudes, costumbres y nivel de preparación múltiple, aspectos que influirán en el correcto desarrollo de un clima laboral apto para el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Importancia

Las relaciones entre los empleados y las autoridades tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones humanas se refieren al proceso de

formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos. Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas puede afectar a la institución, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo, esto contribuye a subrayar su importancia.

Beneficios

- Eleva el rendimiento o productividad del colaborador, dado que éste se siente partícipe e involucrado en las decisiones adoptadas, pues ha participado en la elaboración de las mismas.
- Se produce una sensible disminución de los costos, debido a la eficiencia con que los recursos humanos cumplen sus respectivas labores.
- Se logra una capacitación permanente del personal, tanto de los jefes como de los subordinados. En las reuniones periódicas, por medio de las enseñanzas e indicaciones que los superiores hacen a sus subordinados.
- Se estimula la creatividad.
- Se crea un espíritu de pertenencia.

Características

Las relaciones humanas son una expresión que se usa con frecuencia para designar las formas en que los jefes interactúan con sus colaboradores. Cuando la administración del personal estimula la obtención de más y mejor trabajo, tenemos buenas relaciones humanas en la organización. Cuando la moral y la eficiencia se deterioran, las relaciones humanas son deficientes.

Las relaciones humanas determinan en gran medida el buen funcionamiento de cualquier organización. El éxito o el fracaso de un proyecto, tanto como el comportamiento brillante o mediocre de los empleados, depende muchas veces de la actitud de los jefes y de su capacidad para crear un ambiente de comunicación y confianza. En ocasiones, los directivos olvidan que el poder no es sólo un privilegio, sino una responsabilidad que obliga, entre otras cosas, a mantener un buen clima laboral.

Reflexión

Si bien es cierto el tema de las relaciones humanas enfocándose específicamente en las relaciones interpersonales es un tema sumamente complejo porque cada ser humano es un mundo diferente con una ideología, cultura, tradiciones, creencias, valores y formación individual que no permiten que todos se comprendan unos con otros, pero si existe maneras, actitudes y estrategias con las que ayudan aceptar, respetar y crear empatía con los demás y esto ayudara en todos los contexto del individuo; en el ámbito laboral facilitará la creación de un ambiente adecuado para el correcto desenvolvimiento alcanzando un nivel elevado de productividad.

Actividad

Perdidos en el desierto

Objetivos:

Observar el trabajo de un grupo sobre una situación hipotética

Observar las actitudes (capacidad) y aptitudes (comportamiento), de los miembros de un grupo en la hora de trabajar en equipo.

Actitud: Capacidad analítica, de relación y comunicativa.

Aptitud: Comportamientos que se producen en el momento de la comunicación y la facilidad para trabajar en cooperación.

Observación del clima de trabajo

Observación de capacidades de motivación hacia sus compañeros hacia el trabajo.

Personas positivas que estimulan para el trabajo.

Desarrollar las habilidades de comunicación.

Participantes:

El número de participantes del grupo no es importante.

Tiempo:

La duración de la actividad es de 25 minutos aproximadamente.

Material:

Una lista de materiales que se necesitarían si nos perdemos en el desierto.

Lugar:

Se puede realizar en lugares tanto abiertos como cerrados.

Procedimiento:

Dividimos el grupo en dos subgrupos, si es posible de igual proporción. Cada uno de los equipos debe de escoger entre una lista de 11 artículos, solo 5 que cree que debe de llevar a desierto y que le pueden servir en dado caso de que se perdieran

en él; además de que den una breve explicación sobre de qué manera utilizarían cada uno de ellos.

La lista de los 11 artículos es la siguiente:

Espejo

Libro de Animales Peligrosos

1 Galón de agua

Una Navaja

Un portarretratos

Un par de lentes

Un recetario de cocina

1 litro de alcohol

6 pastillas de sal

1 impermeable

1 pluma

Es importante observar la manera en la cual el grupo se organiza, y la manera como llegan a la decisión final de elección

Observaciones:

Es una técnica muy importante para conocer el funcionamiento del grupo, la interacción que se produce, detectar conflictos, roles, etc...

SEGUNDA

ETAPA

DESARROLLO DEL LIDERAZGO



Fuente: GAD Carlos Julio Arosemena Tola
Elaborado por: Johanna Liseth Barreno Freire

Tema: DESARROLLO DEL LIDERAZGO

Presentación

Desde el inicio de la humanidad han existido líderes que han guiado a grupos los mismos que han ido evolucionando a medida que la sociedad se va desarrollando, es decir, el liderazgo también se ha transformado convirtiéndose en un pilar fundamental en la actualidad para las organizaciones influyendo directamente en el desempeño organizacional creando la cultura y el cambio en el nivel empresarial.

Objetivo:

Analizar al término de esta estrategia por parte de las autoridades, directivos, y personal de la institución que tipo de liderazgo se está aplicando y como esto influye en el desempeño laboral y comportamiento de cada integrante, siendo el liderazgo el camino a la construcción de un clima laboral apto y el responsable del éxito o fracaso de la organización.

Importancia

La importancia de analizar y aplicar un correcto liderazgo dentro del GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, y dada la influencia que tiene en el clima organizacional en el cumplimiento de los objetivos de la organización, un clima positivo genera un mayor sentimiento de pertinencia hacia la organización provocando automáticamente un mejor desempeño en los trabajadores. Por el contrario, un clima negativo disminuye el desempeño ocasionando bajo rendimiento y situaciones de conflicto.

Beneficios

- El liderazgo intercede sobre el bienestar de las organizaciones y afecta sobre la salud y bienestar de los empleados y su entorno.
- El liderazgo es de beneficio cuando se logra influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que trabajen con eficiencia para el logro de sus objetivos.
- Un liderazgo para que sea eficaz, debe ser transformador y moral, sobrellevado en valores orientados hacia el bienestar común, cuya meta principal es la transformación individual, el florecimiento de las relaciones interpersonales y aportar con la transformación de la organización.

Características

La principal característica son los estilos de liderazgo ya que tienen una influencia enérgica y directa en el clima organizacional, el cual se refiere al ambiente de la organización percibido por el trabajador de acuerdo a las condiciones en las que se desenvuelve dentro de la estructura organizacional y a las percepciones sobre la flexibilidad organizativa, sentido de pertenencia, reconocimiento y comunicación, teniendo un impacto directo sobre los.

En las organizaciones el liderazgo es fundamental, a través de ello se genera motivación en todo el personal, siendo la causa y efecto del nivel de desempeño, bajo estas circunstancias la efectividad de un líder se da principalmente por su habilidad para mover a sus seguidores, dirigirlos como grupo a fin de lograr que ellos se esfuercen en el resultado de una meta común, el líder será el encargado de desarrollar por medio de las correctas estrategias un clima laboral idóneo logrando al final eficiencia y eficacia en el desempeño

Reflexión

Las relaciones humanas por su complejidad necesitan una estructura correcta por medio de la jerarquía y es por eso que hoy en día una de las formas más importantes y efectivas para hacer que un vínculo entre individuos funcione es la del liderazgo. Cuando hablamos del liderazgo, estamos haciendo referencia a personas que ocupan de manera permanente o temporaria el rol de líder, de aquel que dirige, controla, motiva, toma decisiones, coopera y desarrolla relaciones interpersonales con la idea del bien común o al menos de lograr un objetivo previamente establecido.

Actividad

El líder ideal

Objetivos:

Comparar las cualidades y habilidades que se requieren para el liderazgo.

Aumentar la conciencia de los valores sociales y de cómo éstos puede interferir entre individuos y grupos.

Participantes:

Dividido en subgrupos de 4 participantes.

Tiempo:

La duración de la actividad es de 120 minutos aproximadamente.

Material:

Papelotes, hojas, lápices y cinta adhesiva.

Lugar:

Se puede realizar en lugares tanto abiertos como cerrados, bien iluminado y acondicionado para la comodidad de los participantes.

Procedimiento:

I. Se divide a los participantes en tres subgrupos de cuatro personas cada uno, (las personas que no se puedan integrar a uno de estos subgrupos quedarán como observadores).

II. El Facilitador da 3 hojas, marcadores y cinta adhesiva para cada grupo; dándoles nombre a uno de estos:

Gente de Alfa

Gente de Beta

Gente de Gamma.

III. Se explica entonces que cada grupo, constituye una cultura diferente que pretenden preservar. Cada grupo es de un planeta diferente y en cada planeta todos sus habitantes se asemejan: su parecido, su religión, y su condición social son realmente iguales. La diferencia básica entre estos tres planetas en que su población está formada, o sólo por hombres o sólo por mujeres; aunque podrá darse el caso de que en algunos de estos planetas hubiese una crisis de identidad, por su composición social.

IV. Se dan quince minutos a los grupos para desarrollar un perfil sociocultural de su planeta, siguiendo el patrón de preguntas que el Facilitador les enumera en hoja:

1.- Describir su apariencia física.

2.- Describir brevemente su religión, en términos de sus creencias espirituales y morales.

3.- Describir el ambiente físico de su planeta, en términos de su clima y paisajes.

4.- Describir la estructura socioeconómica de su sociedad, en términos de su igualdad o desigualdad.

5.- Describir cuáles son los roles de los sexos y cómo es enfrentada la supervivencia de la especie.

V. Toda esta información, deberá ser vertida en los papelotes, para ser colgadas a lado de cada uno de los grupos.

VI. Al finalizar los quince minutos se les pide a cada grupo que nombre un representante, para exponer las características socio-culturales de cada planeta, frente a los otros dos.

VII. Siguiendo las respuestas en las hojas de cada grupo, el facilitador promueve una discusión sobre semejanzas y diferencias que se dan entre los tres planetas; la labor del Facilitador en este punto, es la de evidenciar las diferencias y semejanzas, con todo el énfasis posible (10 minutos aproximadamente).

VIII. Nuevamente, se les dan diez minutos para hacer una lista de cinco cualidades y habilidades personales, las más importantes desde luego, con las

cuales se describirá el perfil de un líder que los tres planetas acepten. Anotando estas características en hoja, para reportarlo posteriormente.

IX. Los tres planetas presentan sus listas.

X. El Facilitador permite una discusión libre, para que los grupos se pongan de acuerdo, en lo que se refiere a un líder común a seguir. Sin embargo, antes que pueda llegar a un acuerdo, el Facilitador les anuncia una variable más; una guerra galáctica inevitablemente destruirá esos planetas, no obstante, se les acaba de conseguir un cuarto planeta en el cual pueden vivir las tres culturas, de donde desprende, que siendo una situación en extremo urgente, los pobladores de Alfa, Beta y Gamma deben tomar sus pertenencias y partir para su nuevo hogar, para lo cual se deberá, hoy más que nunca, ponerse de acuerdo en el tipo de liderazgo que los va a dirigir.

XI. Para esta tarea redefinición del liderazgo, el Facilitador reestructura los grupos armándolos con los miembros de los tres planetas cuidando de que queden distribuidas las personas, más o menos en forma equitativa.

XII. Se les da quince minutos para conocerse, y para intentar minimizar las diferencias y maximizar sus semejanzas culturales. De manera que eso permita a los grupos establecer unas nuevas características de un perfil de liderazgo que sí puedan seguir todos (30 minutos).

XIII. Cada grupo reporta los pormenores y conclusiones de su discusión. Reportes de los cuales el Facilitador partirá para promover una discusión general, en la que se buscará: a) un perfil de liderazgo que acepte todo el grupo y b) un listado de elementos que cambiaron de la situación normal a la de emergencia (20 minutos).

XIV. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

**TERCERA
ETAPA
DESARROLLO DE LA
COMUNICACIÓN EFECTIVA**



Elaborado por: Johanna Lisseth Barreno Freire

Tema: DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Presentación

El funcionamiento adecuado de la sociedad se da por medio de la comunicación, el proceso de la aplicación de la presente estrategia es destinada a que los empleados de la institución puedan incorporar las habilidades comunicacionales en el ámbito organizacional, como herramienta efectiva que agilite y facilite el flujo de mensajes manteniéndolos informados, integrados y motivados creando buenas relaciones entre cada uno de los miembros contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

Objetivo:

Al finalizar la actividad los participantes estarán en condiciones de reconocer el impacto del lenguaje y la comunicación en las organizaciones; lograr que la comunicación sea de responsabilidad de todos y esté al servicio del logro de los objetivos institucionales, reforzando la cultura; aprender e incorporar competencias y habilidades comunicacionales para el quehacer laboral.

Importancia

Es importante establecer la comunicación efectiva entre los integrantes del GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola y para facilitar este proceso es necesario que se sustente la información y saber cuáles son las fortalezas, debilidades, problemas y oportunidades; el punto de partida es dar a conocer al personal la cultura corporativa (misión, visión, valores) para fortalecer y encontrar

sentido y dirección mejorando la seguridad, confianza mediante un trato cordial, amable, centrado en el establecimiento de relaciones entre compañeros, enfatizando en el avance, rendimiento laboral de los empleados, motivando a la participación activa dentro del ambiente laboral.

Beneficios

Establecer la interacción entre los empleados, generando la necesidad de respuesta, alcanzando la superación de la timidez, pasividad, y aislamiento.

Fomentar actitudes positivas que promuevan una convivencia pacífica.

Determinar, analizar, reflexionar sobre los errores en el proceso de comunicación para mejorar el diálogo laboral.

Consolidar la seguridad, confianza, valoración y autoestima, en referencia a las diferencias individuales.

Despertar el interés de las autoridades por conocer el desempeño laboral de sus colaboradores.

Características

Es importante establecer una comunicación tanto para las autoridades como para los empleados, permitiendo a los directivos conocer mejor a sus colaboradores y cumplir con los objetivos planteados.

Establecer una comunicación orientada hacia los empleados.

Instaurar una interacción personal con los empleados respetando su personalidad e independencia.

Buscar posibilidades de comunicación que permiten un intercambio entre autoridades, directivos y colaboradores.

Desarrollar una actitud empática

Conversar y escuchar con las autoridades.

Tomar la iniciativa en la comunicación.

Establecer una comunicación con respeto en toda la institución.

Reflexión

Es necesario implementar un discurso de comunicación en la institución que permita alcanzar la comprensión del proceso para alcanzar unas adecuadas relaciones interpersonales a través de una integración de saberes donde las autoridades aprende de los empleados y los empleados de las autoridades para dar cumplimiento al principio de que el saber es compartido, usando como estrategia la comunicación efectiva, vinculando persona y sociedad interesada en un mismo contenido o proyecto con una misma coyuntura cultural, para de esta manera crear vínculos que fortalezcan el crecimiento personal, permitiéndole expresar ideas, opiniones y estados afectivos en orden de facilitar el proceso de comunicación.

Actividad

EL DETECTIVE

Tiempo:

Se necesitan 45 minutos.

Tamaño del grupo:

Ilimitado

Lugar:

Un salón amplio e iluminado acondicionado para que los participantes puedan trabajar en equipo.

Materiales:

Hoja de problema, lápiz para cada participante.

Desarrollo:

El Facilitador divide a los participantes equitativamente, en subgrupos de cinco a ocho miembros cada uno y elige un observador para cada subgrupo.

El Facilitador reparte una copia del formato del problema a cada participante y se les indica que trabajando en grupo deberán solucionar el problema que se les presenta.

El Facilitador explica a los observadores su papel y los manda de regreso al grupo.

Cuando han transcurrido quince minutos, se da por terminado el trabajo y se les pide a los observadores que proporcionen retroalimentación al subgrupo, sobre el proceso que llevaron a cabo para resolver el problema. (De cinco a diez minutos)

Terminada la actividad anterior el Facilitador reúne a todo el grupo en sesión plenaria y cada subgrupo por turno presenta el resultado obtenido.

Los observadores presentar su reporte acerca del proceso que empleó el subgrupo para solucionar el problema.

El Facilitador guía un proceso para que el grupo discuta la actividad, centrándose en cuestiones como:

1.- ¿Cuáles fueron las dificultades a las que se enfrentaron al resolver el problema?

2.- ¿Cuál fue el proceso que emplearon para resolver el problema

3.- ¿Qué caminos parecían mejores o más efectivos para resolver el problema?
¿Porqué estos caminos o métodos fueron más apropiados, dada la naturaleza del problema y los recursos disponibles?

4.- ¿Qué tanto pueden aplicarse estos métodos, a los problemas cotidianos?
¿Cuáles son las variables que deben tomarse en cuenta, para seleccionar el mejor método o camino para resolver un problema?

El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

CUARTA ETAPA

DESARROLLO DE LA MOTIVACIÓN



Fuente: GAD Carlos Julio Arosemena Tola
Elaborado por: Johanna Liseth Barreno Freire

Tema: DESARROLLO DE LA MOTIVACIÓN

Presentación

La motivación organizacional se constituye como el factor que es capaz de provocar, mantener y dirigir una conducta hacia un objetivo. La adecuada motivación en la institución es considerada como el impulso para que un colaborador elija y realice una determinada acción en diferentes situaciones que se presente en su medio laboral llevándolo a satisfacer una necesidad y conseguir sus objetivos.

Objetivo:

Al término de la actividad las autoridades y directivos de cada departamento estarán preparados para reconocer cuales son las habilidades para conseguir que lo colaboradores quieran hacer su trabajo bien hecho; los demás participantes estarán en condiciones de distinguir las principales motivaciones que satisfacen sus necesidades y logran que su rendimiento organizacional mejore y su trabajo realizado sea productivo cumpliendo con los requerimientos organizacionales.

Importancia

El ser humano como tal actúa fundamentado por impulsos, al sentirse motivado siendo considerado parte importante de un grupo busca obtener mejores resultados en sus actividades, su desempeño y trabajo será de alta calidad influyendo en el resto de personal creando de esta manera una buena interrelación y por lo tanto un ambiente laboral que cumpla con las condiciones adecuadas para desenvolverse.

La motivación promueve el reconocimiento de los logros, avances y adelantos organizacionales obtenidos alentando a los colaboradores en las conductas que son deseables, apoyando en la seguridad, valoración y confianza en sí mismos, constituyéndose en una de las claves del éxito empresarial donde premiar es una manera más de incentivar y generar interés en los empleados, acompañando con recompensas que reafirman el sentido de responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones, deberes y derechos.

Beneficios

Los beneficios que se obtiene con un personal motivado son varios entre ellos:

El trabajo y el cumplimiento de sus cargos son más interesantes.

El colaborador adquiere conocimiento y habilidades que mejoran su futuro personal y profesional en la institución.

Al aumentar la motivación está aumentando la responsabilidad en sus puestos de trabajo, esto ayudará al empleado a sentirse importante dentro de la institución.

Al mantener una motivación alta en la organización aumenta las relaciones interpersonales, la confianza, la consideración, la comunicación asertiva entre directivos y colaboradores.

Características

Las características de la motivación depende del tipo de motivación que se aplica en la institución, la motivación intrínseca surge individualmente cuando existe un motivo, una aspiración o meta que alcanzar para desarrollar este tipo de motivación la persona se fija sus objetivos e intereses y poner todo su esfuerzo para realizarlo; la motivación extrínseca es la estimulada desde el exterior a través

del reconocimiento por el cumplimiento y logros o fines previstos por medio de recompensas como un estimulante.

En las organizaciones se debe implementar la motivación intrínseca ya que no existe nada más satisfactorio que el respaldo que se brinde por la iniciativa del personal, de esta manera se alcanzara más rápidamente un personal motivado libre y capaz de tomar sus propias decisiones garantizadas por la imparcialidad de los directivos eliminando los obstáculos organizacionales logrando así mejorar las condiciones de trabajo.

Reflexión

En las empresas si bien es cierto se paga por el tiempo de cada uno de los empleados, pero su entusiasmo y lealtad hacia la institución hay saber ganárselo. Uno de los efectos más importantes de la motivación de los empleados es el comportamiento positivo, donde las autoridades señalan las conductas positivas, alcanzando el interés por el cumplimiento de objetivos, la autonomía, progreso, la iniciativa, reconocimiento o bienestar, desarrollando la capacidad de afrontar los retos planteados; constituyéndose la motivación en estrategia importante del desempeño laboral cumpliendo con las metas fijadas.

Actividades

POBRE GATITO

Tiempo:

Depende del grupo, aproximadamente 30 minutos.

Tamaño del grupo:

Ilimitado

Material:

Ninguno

Lugar:

Espacio amplio donde los participantes puedan realizar un círculo.

Consigna:

Sentados en ronda, cada participante elegirá un integrante y tendrá que decir qué va a hacer esa persona, mañana a las 8 horas con el pajarito verde.

Desarrollo:

- a) Se divide a los participantes en dos grupos iguales (Si un grupo puede ser de mujeres y el otro de hombre, mejor).
- b) Se coloca a un grupo formado círculo tomados de los brazos, mirando hacia fuera.
- c) Se coloca el otro grupo hacia alrededor, formando un círculo, tomados de la mano mirando hacia dentro.
- d) Se les pide que cada miembro de la rueda exterior se coloque delante de uno de la rueda interior, que será su pareja, y que se fije bien en quien es pareja de cada quién.

e) Una vez identificadas las parejas, se les pide que se vuelvan de espaldas y queden nuevamente tomados de la mano los de afuera, y los de adentro tomados de los brazos.

f) Se indica que se va hacer sonar una música (o el ruido de algún instrumento) y que mientras suena deberán moverse los círculos hacia su izquierda (así cada rueda girará en sentido contrario a la de la otra), y que cuando pare la música (o el ruido) deberá buscar su pareja, tomarse de las manos y sentarse en el suelo; la última pareja en hacerlo pierde y sale de la rueda. El coordinador interrumpirá la música o el ruido en cualquier momento.

g) Las parejas que salen va formando luego el jurado que determinará qué pareja pierde cada vez. El ejercicio continúa sucesivamente hasta que queda una pareja sola al centro, que es la ganadora.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL



EVALUACIÓN DE LA GUÍA INTERACTIVA DE
 ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LAS
 RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA
 LABORAL

Evaluación dirigida a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

INSTRUCCIONES: Lea con atención cada una de las siguientes preguntas y marque en la respuesta que considere acertada. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

PREGUNTA	SI	NO
El ambiente laboral es agradable y animado		
Ha mejorado su relación laboral en su área de trabajo		
Existe confianza con sus compañeros de trabajo		
La comunicación es la adecuada		
El trabajo en equipo es el adecuado		
Se siente motivado en su trabajo		
Le agrada la forma de relacionarse con los directivos		
La guía de estrategias para la comunicación ayuda con la integración de los empleados de la institución		
Existe el aporte para que la comprensión entre colaboradores sea desarrollada con efectividad que ayuden al enriquecimiento de las relaciones interpersonales		
Considera usted que la motivación es un aspecto fundamental para sentirse cómodo al realizar sus actividades en la empresa		

.....
 Johanna Barreno Freire

Anexo A. Solicitud para la realización del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
Av. Los Chasquis y Río Guayllabamba (Campus Huachi) teléfono (03) 2410023
Ambato - Ecuador

Ambato, 17 de Noviembre de 2014

Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
21 NOV 2014
Ingreso N° 1805 Hora: 8:19
Firma: [Firma] Aprobado: [Firma]

Sr. Rodrigo Calza.
ALCALDE
GAD MUNICIPAL CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA

De mi consideración:

Con un respetuoso saludo me dirijo a usted para solicitarle se le permita realizar la aplicación del proyecto de tesis en su distinguida Institución a la señorita JOHANNA LISSETH BARRENO FREIRE con CI: 1804020301 estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, carrera de Psicología Industrial Noveno Semestre, con tema de tesis: "LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA, PROVINCIA DE TENA". Cabe recalcar que me encuentro responsable como tutor de tesis de la señorita antes mencionada.

Por su favorable atención a la presente, reitero mi sentimiento especial de consideración y estima.

Atentamente.


Leda Mg. Ximena Miranda López
CI: 1802288900
Correo Electrónico: latin.miranda11@hotmail.com
Docente FCHE - UTA

Es fiel copia del original y pasó en esta fecha


Evidado mail

Anexo B. Aceptación para la realización del trabajo de investigación

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA
CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS AÑO 2014

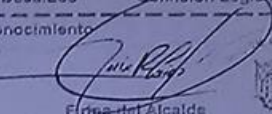
NÚMERO DE INGRESO: 1505


FECHA DE RECEPCIÓN: 21/11/2014

MUNICIPIO: CALDIA


OBJETO: SE LE FACILITE REALIZAR EL PROYECTO DE TESIS EN EL GAD.

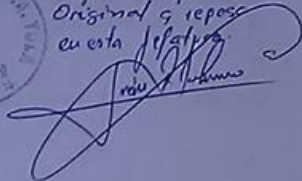
	21/11/2014	MONEDA DE INGRESO	M. 1505
Consejo de Administración	Dir. Financiero	Compras Públicas	Informática
Comunicación Social	Talento Humano	Avalúos y Catastro	Bodega
Secretaría de Alcaldía	Dir. Planificación	Unidad de Proyectos	Fiscalización
Juicio	Coordinac. Educ. Cultur	Comisaría Municipal	Talleres, Transporte E.C
Secretaría General	Des. Económ. y Produ	Patronato	Registro de la Propiedad y Merc
Dir. OO. PP.	Auditoría Interna	Proveeduría	Seguridad Industrial
Comisión Plac. y Prom	CCNACJAT	Medio Ambiente	Rentas
Aprobado	Comisión Igual. y Género	Comisión Desa. Eco	Comisión Legis. Part. y Segur. Ci
Recepción	Contestar	Para su conocimiento	
Trámite Regular	Emitir Informe	Coordinar	
Entrega	Análisis y Sugerencia	Archivo	
	Análisis Conmigo	Otros	


 Firma del Alcalde
 Luis Rodrigo Caiza Curipallo CALDIA



Recibido
 26-11-2014
 08:02 PM



Es fiel copia del Original y reposa en esta featura


Anexo C. Encuesta aplicada a los empleados Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la provincia de Napo



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA DE LA PROVINCIA DE NAPO

FECHA:

**ENCUESTA: RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL
INSTITUCIÓN:**

INTRODUCCIÓN:

- Gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta. Su opinión es de gran importancia para mejorar aún más sus servicios.
- Sus respuestas serán totalmente anónimas.
- Deberá elegir una opción en cada pregunta marcándola de forma clara.

1. ¿Cree que existe una adecuada comunicación en su entorno de trabajo?

Siempre	<input type="checkbox"/>
A Veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

2. ¿Percibe un adecuado ambiente laboral para desarrollar sus actividades?

Siempre
A Veces
Nunca

3. ¿Las autoridades interactúan de manera asertiva con los colaboradores?

Siempre
A Veces
Nunca

4. ¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden al desarrollo de los empleados?

Siempre
A Veces
Nunca

5. ¿Tiene usted conflictos con sus compañeros de trabajo?

Siempre
A Veces
Nunca

6. ¿Considera que existe trabajo en equipo con sus compañeros?

Siempre
A Veces
Nunca

7. ¿Existe el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la Institución?

Siempre
A Veces
Nunca

8. ¿Las funciones están correctamente designadas a cada departamento?

Siempre
A Veces
Nunca

9. ¿La Institución trata de mejorar o implementar recompensas que incentiven a los colaboradores?

Siempre
A Veces
Nunca

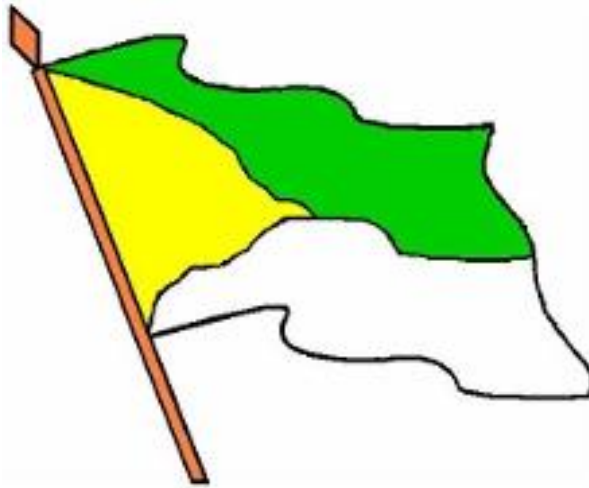
10. ¿Conoce usted si realizan evaluaciones de clima laboral en la Institución?

Siempre
A Veces
Nunca

ELABORADO POR:

JOHANNA BARRENO FREIRE

Anexo D. Escudo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola



Significado de los Colores

- El color Verde: Significa la biodiversidad de la flora y la fauna que encierra la selva milenaria, riqueza eco turística del cantón, además significa la esperanza de un mañana mejor.
- El color Amarillo: Significa el oro de los ríos y superficie, la riqueza agro productiva, el clima y la hospitalidad de la gente.
- El color Blanco: Significa la bondad de Dios, la pureza, la verdad, la mano amiga al necesitado, la paz y la comprensión a las adversidades naturales y humanas.

Anexo E. Infraestructura del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola



La presente imagen muestra una parte de la infraestructura del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo.

Anexo F. Empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola



En las imágenes se muestra parte de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo, en sus respectivas áreas de trabajo.

Anexo G. Aplicación de encuestas a empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola



Se realiza la respectiva aplicación de la encuesta a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo en sus áreas de trabajo.

Anexo H. Aplicación de encuestas a empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola



Se realiza la respectiva aplicación de la encuesta a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la Provincia de Napo en sus áreas de trabajo.

MATERIAL DE REFERENCIA

Bibliografía

- Ander-Egg, E. (2011). Como elaborar proyectos. En E. Ander-Egg, *Como elaborar proyectos*. San Isidro, Argentina: ICESA.
- Birkenbihl, M. (2011). *Manual de Operaciones Pequeño para formadores y profesores*. Verlag: ISBN.
- Birkenbihl, V. (2007). *Entrenamiento en Comunicación: hacer relaciones interpersonales con éxito*. MVG Verlag: ISBN.
- CABEZAS, N. B. (2013). *Las relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio al cliente interno en la direccion metropolitana de catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Carlos, M. Á. (2006). *Clima Laboral en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Chiavenato, I. (2006). Comportamiento Organizacional. En I. Chiavenato, *Comportamiento Organizacional* (pág. 17). México: Wc Hill Graw .
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México : Mc Graw Hill.
- Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. En D. Goleman, *Inteligencia Emocional*. New York: Kairos.
- Herrera, F. Z. (1999). Psicología Organizacional. En F. Z. Herrera, *Psicología Organizacional* (pág. 73). México: Addison Wesley Longman.

- Kinicki, A. (2005). *Comportamiento Organizacional*. En A. Kinicki, *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw-Hill. Company.
- Kinicki, A. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw-Hill. Company.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Nebraska : Mc Graw Hill.
- Martinez, J. A. (2010). SEMINARIO DE COMPORTAMIENTO SOCIAL. En J. A. Martinez, *SEMINARIO DE COMPORTAMIENTO SOCIAL*.
- Miller, G., & Steinberg, M. (1975). BETWEEN PEOPLE. En G. Miller, & M. Steinberg, *BETWEEN PEOPLE* (págs. 12 - 29). CHICAGO: SCIENCE RESEARCH ASSOCIATES.
- Naranjo, G., Herrera, L., & Medina, A. (2004). Tutoría de la Investigación Científica . En G. Naranjo, *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato.
- Ocupacional, A. E. (20 de 11 de 2014). *Agencia Europea de Seguridad y Salud Ocupacional*.
- Quinn, J. B. (2004). *Organización Inteligente*. Londres: Ideal Group Publishing.
- Robbins, S. (1988). La evolución histórica del comportamiento organizacional. En S. Robbins, *La evolución histórica del comportamiento organizacional* (pág. 8). México.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Runes, D. (1960). *Dictionary of Philosophy*. Nueva York: Filosófico Library.
- Urban, W. M. (1910). *Enciclopedia de filosofía*. Obtenido de Biografías y Vidas.

PARA MIS QUERIDOS PADRES
HECTOR BARRENO Y GINA FREIRE



“Esto se los debo a ustedes y estoy más feliz de poderles agradecer por su amor incondicional. Soy testigo de sus innumerables sacrificios para darme lo mejor, con esfuerzo y sacrificio seguiré adelante y les prometo que a lo largo de mi vida, de mí se van a enorgullecer. ¡Los amo, papi - mami!”.

Johanna Lisseth Barreno Freire