



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES
PÚBLICOS DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN – PERIODO
DICIEMBRE 2021 – JUNIO 2022**

AUTORES:

**MICHAEL FRANCISCO DELGADO MACIAS
LUIS FERNANDO INTRIAGO MOLINA**

TUTOR:

ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA, MG.

CALCETA, JULIO 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

MICHAEL FRANCISCO DELGADO MACÍAS con cédula de ciudadanía 1313479154 y **LUIS FERNANDO INTRIAGO MOLINA** con cédula de ciudadanía 1315315901 declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN – PERIODO DICIEMBRE 2021 – JUNIO 2022**, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.

MICHAEL F. DELGADO MACÍAS

CC:1313479154

LUIS F. INTRIAGO MOLINA

CC: 1315315901

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

MICHAEL FRANCISCO DELGADO MACÍAS con cédula de ciudadanía 1313479154 y **LUIS FERNANDO INTRIAGO MOLINA** con cédula de ciudadanía 1315315901, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN – PERIODO DICIEMBRE 2021 – JUNIO 2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



MICHAEL F. DELGADO MACÍAS

CC:1313479154



LUIS F. INTRIAGO MOLINA

CC: 1315315901

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA, MG. certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN – PERIODO DICIEMBRE 2021 – JUNIO 2022**, que ha sido desarrollado por, **MICHAEL FRANCISCO DELGADO MACÍAS Y LUIS FERNANDO INTRIAGO MOLINA**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA, MG.

CC: 1310059967

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN – PERIODO DICIEMBRE 2021 – JUNIO 2022**, que ha sido desarrollado por, **MICHAEL FRANCISCO DELGADO MACÍAS** y **LUIS FERNANDO INTRIAGO MOLINA**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** de acuerdo, al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. MARYS BEATRÍZ IRIARTE VERA, MG
CC: 1310626104
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ECO. ERNESTO MIGUEL
GUEVARA CUBILLAS, MG
CC: 1310179328
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. ENRRY JOSÉ
COX FIGUEROA, MG
CC: 1309488086
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos brindó la oportunidad de poder crecer profesionalmente, gracias a una educación superior de calidad, pero con mucha calidez, forjándonos como seres humanos capaces de enfrentar las grandes adversidades del mundo laboral,

A Dios, por guiarnos cada día brindándonos sabiduría y salud a lo largo de estos años de estudio, y ahora que estamos culminando esta gran etapa de la vida,

A nuestros padres por su amor e inmenso apoyo en cada momento de nuestra vida universitaria, incentivándonos y dándonos soporte en cada caída, sin ellos nada de esto fuese posible,

A todos los docentes que pasaron a lo largo de cada semestre, gracias por compartir sus enseñanzas, de manera especial a nuestro tutor de tesis Ing. José Ramón Santana Aveiga Mg. Quien nos guío en la realización del presente trabajo para poder llegar a cumplir esta meta.

MICHAEL FRANCISCO DELGADO MACÍAS

LUIS FERNANDO INTRIAGO MOLINA

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos, por darme la oportunidad de cumplir una meta tan anhelada y poder llegar a este momento tan especial de mi vida.

A mis queridos y amados padres Walther y Verónica por ser mi pilar fundamental para iniciar la carrera que hoy me estoy profesionalizando, por su apoyo incondicional brindado, por sus mensajes motivadores que a diario me impulsan a salir adelante.

A mis hermanos por apoyarme y darme fuerzas de salir adelante, dándome ejemplo de humildad, superación y sacrificio.

A mi abuelita que sin duda alguna desde el cielo me cuidan y guían cada paso que doy y que donde esté, estará orgullosa de verme cumplir esta hermosa meta.

A mis amigos, amigas y a una persona muy importante en mi vida, por apoyarme con cada consejo y por siempre brindarme palabras motivadoras.

MICHAEL FRANCISCO DELGADO MACIAS

DEDICATORIA

A Dios, quien ha sido mi guía, y fortaleza para lograr cada uno de los objetivos planteados hasta el día de hoy.

A mis padres, Paolo Intriago y María Molina que han sido mi soporte principal para poder cumplir mis metas y por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, a mis hermanos por el apoyo emocional en cada uno de mis logros.

A mi hijo Christopher que con su llegada me impulsa a cada día superarme y así ofrecerle siempre lo mejor, ya que es mi orgullo y mi gran motivación. A mi esposa Bella María que es mi apoyo y fortaleza, que me ha impulsado a seguir, aprender y a crecer como persona y creer que todo es posible con dedicación y entusiasmo.

LUIS FERNANDO INTRIAGO MOLINA

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xiv
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.4. IDEA A DEFENDER	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
FIGURA 1. Hilo conductor del marco teórico	7

FUENTE: Elaboración propia	7
2.1. RELACIONES INTERPERSONALES	8
2.2. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	8
2.3. CULTURA ORGANIZACIONAL	9
2.4. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	10
2.5. INFLUENCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS ORGANIZACIONES	10
2.6. CLIMA LABORAL	11
2.7. SATISFACCIÓN LABORAL.....	12
2.8. DESEMPEÑO LABORAL	13
2.9. CONFLICTOS LABORALES	14
2.10. BASE LEGAL	14
2.11. MISIÓN.....	16
2.12. VISIÓN	16
2.13. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	17
Figura 2. Estructura organizacional.	18
2.14. AMBIENTE ADECUADO DE TRABAJO	18
2.14.1. TRABAJO EN EQUIPO.....	19
2.15. MOTIVACION LABORAL.....	20
2.15.1. IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL	20
2.15.2. PROCESO DE LA MOTIVACIÓN.....	21

2.16. TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN.....	21
2.17. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.....	22
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	23
3.1. UBICACIÓN.....	23
Figura 3. Ubicación del Gad Municipal de Junín.....	23
3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.3.1. MÉTODO DEDUCTIVO	24
3.3.2. MÉTODO ANALÍTICO.....	24
3.3.3. MÉTODO CUANTITATIVO	24
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.4.1. ENTREVISTA	25
3.4.2. GUÍA DE OBSERVACIÓN	25
3.4.3. ENCUESTA	25
3.4.4. TÉCNICA DEL ÁRBOL DEL PROBLEMA.....	26
3.5. POBLACIÓN.....	26
3.6. VARIABLES DE ESTUDIO	26
3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.7.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	27
3.7.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	27
3.7.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	27

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
FASE I: IDENTIFICAR EL TIPO DE RELACIÓN INTERPERSONAL QUE TIENEN LOS EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN. .	28
FASE II: ESTABLECER COMO LAS RELACIONES INTERPERSONALES INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS.	28
FASE III: PROPONER ACCIONES QUE CONTRIBUYAN A LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DE CANTÓN JUNÍN.	29
Actividad 1. Entrevista al jefe del departamento de talento humano.	30
Tabla 1. Análisis de la entrevista.	31
Actividad 2. Aplicación de la ficha de observación.	34
Actividad 3: Tabulación y análisis de la ficha de observación.	36
Tabla 3. Guía de observación	36
Tabla 4. Sexo	37
Figura 4. Sexo	38
Tabla 5. Edad	38
Figura 5. Edad.	39
Tabla 6. Nivel de instrucción	39
Figura 6. Nivel de instrucción	40
INFORMACIÓN ESPECÍFICA	41
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	43
Figura 7. Partes involucradas	45

ACTIVIDAD: PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN	47
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
5.1. CONCLUSIONES	49
5.2. RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	59
ANEXO 1. Modelo del cuestionario de la entrevista	60
Anexo 2. Modelo de la encuesta aplicada a los empleados del GAD. Municipal.	61
Anexo 3. Aplicación de la guía de observación en las instalaciones donde funciona el GAD. Municipal de Junín.....	62
Anexo 4. Realización de la entrevista donde nos recibió la persona encargada del área.	63
Anexo 5. Galería de fotos en la aplicación de la encuesta a los empleados del GAD. Municipal del cantón Junín.....	64

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de la entrevista	30
Tabla 2. Guía de observación	35
Tabla 3. Guía de observación	35
Tabla 4. Sexo	37
Tabla 5. Edad	38
Tabla 6. Nivel de instrucción	39

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Hilo conductor del marco teórico	7
Figura 2. Estructura organizacional.	18
Figura 3. Ubicación del Gad Municipal de Junín	23
Figura 4. Sexo	37
Figura 5. Edad	38
Figura 6. Nivel de instrucción	39
Figura 7. Partes involucradas	44

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue evaluar las relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Junín y el impacto que estas generan. El trabajo tuvo 3 fases, en la primera fase se realizó una entrevista al jefe del departamento de talento humano, luego se procedió a realizar una guía de observación que permitió percibir en primera persona como es el ambiente laboral dentro de la institución. En la segunda fase se diseñó, aplicó y tabuló una encuesta a todos los empleados, de esta forma se pudo obtener información directa de los implicados. En la última fase con todo el material recopilado se elaboró una matriz que contiene un plan de acción con la finalidad de mejorar los vínculos entre los empleados.

PALABRAS CLAVES

Gestión del Talento humano, clima organizacional, relaciones laborales.

ABSTRACT

The main objective of the research was to evaluate the interpersonal relationships and the organizational behavior of the public servants of the Municipal GAD in Junín canton and the impact that these generate, the work had 3 phases, in the first phase an interview was conducted with the head of the human talent department, then an observation guide was carried out that allowed to perceive in the first person what the work environment is like within the institution. In the second phase, it was designed to apply and tabulate a survey of all employees, in this way it was possible to obtain direct information from those involved. In the last phase, with all the collected material, a matrix was prepared that contains an action plan in order to improve the links between employees

KEYWORDS

Human Talent Management, Organizational Climate, Labor Relations

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial las organizaciones o instituciones buscan crear un clima laboral apto para sus colaboradores, porque sin importar su tamaño o su razón social todas poseen algo en común y es el recurso humano quien labora día a día para alcanzar los objetivos planteados por la empresa. Por ello es importante reconocer las individualidades de las personas formando así relaciones interpersonales adecuadas que permita que todos los colaboradores puedan trabajar en equipo dentro de un ambiente laboral estable. Para Molina et al (2016) la mayoría de las organizaciones tienen como clave de éxito que los individuos puedan participar en sus procesos, considerándolo, así como un instrumento necesario para que toda empresa se pueda beneficiar.

En este sentido González y Morales (2020) hacen referencia que en Latinoamérica varios países tratan de fijar su mirada hacia la gestión del conocimiento de forma que se pueda generar eficacia y eficiencia dentro de la organización reconociendo a los empleados como el capital más importante para generar y cumplir las metas. Es importante destacar que el clima laboral y las relaciones interpersonales están estrechamente ligadas con el rendimiento de una empresa debido a que un ambiente agradable lleva a trabajar en equipo y obtener mejor beneficio.

En el Ecuador los departamentos de recursos humanos de cualquier organización debería crear estrategias continuas que permitan establecer un ambiente acogedor, donde se brinde estabilidad laboral y emocional, en el que no se evidencie la falta de congruencia entre la forma de relacionarse que tienen los colaboradores y el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven, siendo este trato productivo para

la institución, pero sin olvidar también que la falta de comunicación dificulta que estos se sientan satisfechos. Carrillo y Fiallo (2018) afirman que.

Uno de los porcentajes más altos en Ecuador es la tasa de individuos que laboran en diversas instituciones los cuales protestan de un mal clima organizacional que pasan en sus lugares de trabajo, siendo un ámbito que permanece sin solución, y sobre todo sin importar al sector productivo que estén relacionados, cuando el ambiente es bueno toda mejora, de no ser así los procesos se debilitan. (p. 18)

Manabí fue una de las provincias que la pandemia del covid-19 golpeó fuertemente el año 2020, donde se registró cientos de fallecidos debido a esta causa, sin embargo, las personas que laboran en los diferentes sectores tuvieron que enfrentar una nueva modalidad de trabajo en el cual las relaciones interpersonales entre empleados fueron duramente afectadas, pues se planteaba un clima laboral de mucha tensión y estrés.

En este sentido, es importante mencionar que la situación no fue diferente para el GAD Municipal del Cantón Junín, donde los empleados requieren que las personas que dirigen y laboran dentro de la institución realicen su trabajo con mayor eficiencia y responsabilidad, exigiendo que los elementos que ocupan estos cargos públicos sean responsables con sus funciones. Esto se logra estableciendo un clima organizacional sano que responda al sistema público. Para Ponce y Gómez (2021) la mejor manera de formar un excelente clima dentro de la organización es aplicando estrategias que permitan conservar ciertos beneficios en el desarrollo y desempeño laboral, todo esto bajo tácticas que estén relativamente enfocadas en que los usuarios de la institución puedan percibir un entorno a gusto y cómodo.

Es de gran utilidad estudiar las relaciones interpersonales pues es el factor que permite mejorar la comunicación e interacción entre los empleados, evitando que surjan conflictos y eliminando situaciones que generen insatisfacción, creando un compromiso estable que satisfaga sus necesidades personales y profesionales con modelos de motivación entre todos los integrantes del GAD Cantonal de Junín, donde el resultado resaltará en el éxito de sus funciones.

Los estudios que se realizan sobre las relaciones interpersonales y clima organizacional son muy importantes y necesarios en su aplicación pues determinan y reflejan cuales son los espacios que se deben trabajar con el propósito de mejorar las funciones y rendimiento de todos los departamentos, diagnosticando si existe insatisfacción dentro de la organización.

Con base en lo mencionado se plantea la siguiente interrogante ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín, periodo diciembre 2021 – junio 2022?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación parte desde las exigencias que tienen las empresas por buscar un ambiente laboral agradable donde se pueda trabajar en equipo y cumplir las metas de la empresa siendo así un tema de gran importancia pues aquellos empleados que son motivados, escuchados y que sientan que son valorados por sus jefes serán más productivos, razón por la cual Columba et al, (2020) mencionan que:

Un punto clave del comportamiento individual, centralmente en las instituciones es poder analizar las situaciones desde otros aspectos de esta manera se pueda proceder hacer una evaluación real de la situación organizacional. Cuando el empleado actúa como ente individual es muy contrario a cuando actúa de forma grupal, por ello se solicitan hacer estudios que den objeciones a estos comportamientos para así conseguir el desarrollo de sus destrezas, productividad y agrado del empleado.

Dentro del ámbito legal, la Ley Orgánica de Servicio público (LOSEP, 2010) en su art. 2 establece que el servicio público dispone como objetivo “el desarrollo profesional, técnico de las y los servidores públicos, lograr eficiencia, eficacia y calidad en sus instituciones, mediante el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación” (p. 5), así mismo la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 33 menciona que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (p. 16)

En la parte Social, la realización de un estudio sobre relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional tiene como propósito fortalecer los vínculos entre los miembros de la organización, determinando cuales son los factores que la debilitan y así lograr el buen direccionamiento de la empresa, optimizando su desempeño y mitigando los conflictos que generan malos entendidos organizacionales.

Desde el enfoque económico la investigación contribuirá con la obtención de mayores beneficios, puesto que una adecuada gestión y manejo del recurso humano permitirá un correcto comportamiento organizacional que motivará a los empleados elevando la creatividad y rendimiento generando así mayor productividad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- ❖ Analizar el impacto de las relaciones interpersonales del GAD Municipal del cantón Junín, periodo diciembre 2021-junio 2022, para el mejoramiento del comportamiento organizacional de los servidores públicos.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Identificar el tipo de relaciones interpersonales que tienen los empleados del GAD municipal del cantón Junín.
- ❖ Explicar cómo las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral de los empleados.
- ❖ Proponer acciones que contribuyan a la mejora de las relaciones interpersonales entre los servidores públicos del GAD municipal del cantón Junín.

1.4. IDEA A DEFENDER

El análisis de las relaciones interpersonales influirá en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín, periodo diciembre 2021-2022.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo presenta la base teórica conceptual y referencial, extraídos de diferentes autores de tesis libros y revistas científicas, que sirvieron de sustento en la investigación de la tesis titulada “Las relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional en los servidores públicos del GAD cantonal de Junín, periodo diciembre 2021-junio 2022.

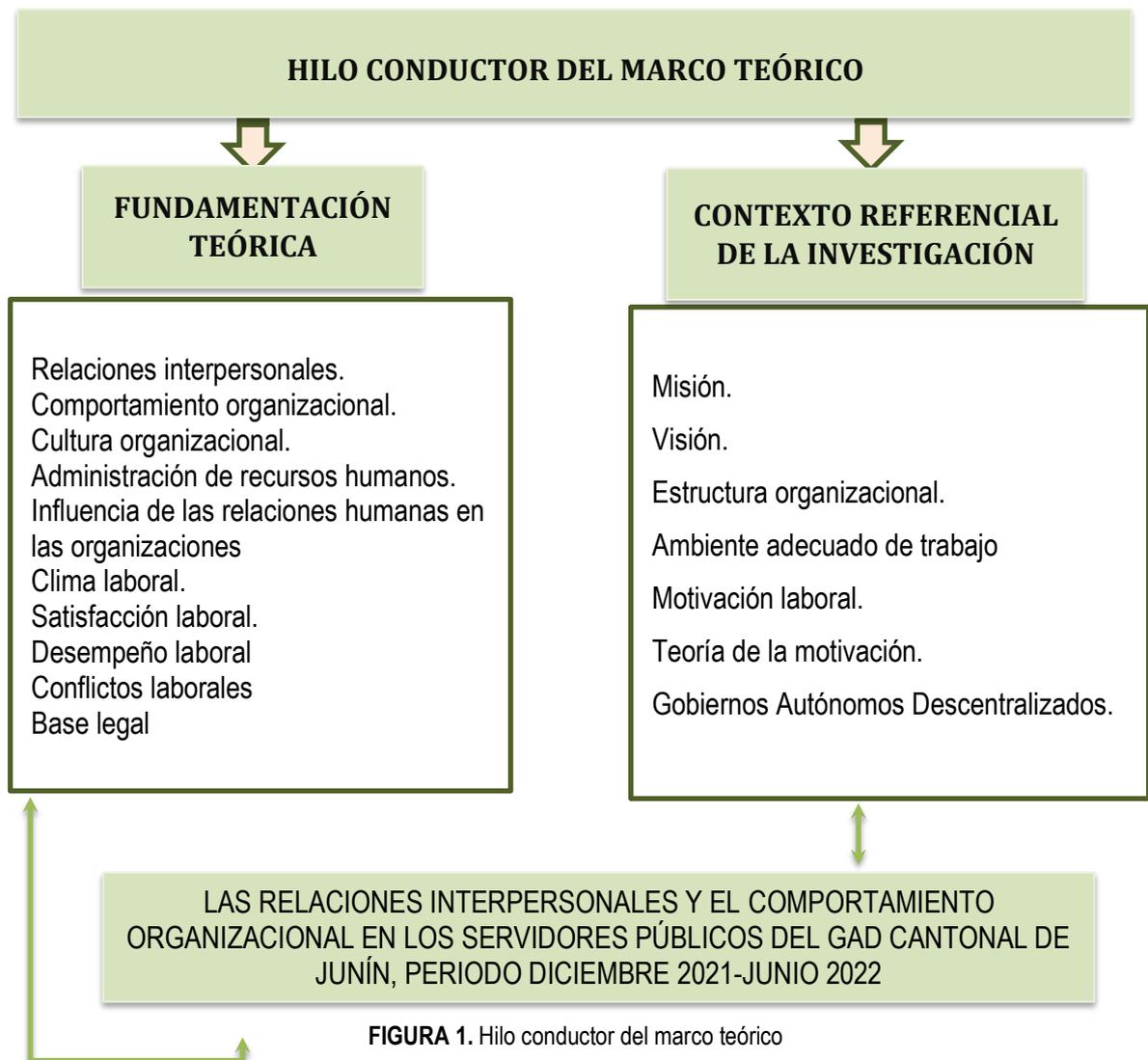


FIGURA 1. Hilo conductor del marco teórico

FUENTE: Elaboración propia

2.1. RELACIONES INTERPERSONALES

Paredes (2017) asegura que uno de los ejes fundamentales para poder cumplir cualquier objetivo es poder fusionar las habilidades de cada persona con estrategias que permitan poder llevar un excelente clima organizacional y por ende buenas relaciones interpersonales, de forma que consienta establecer una permanente productividad. Por ello es importante que dentro de la empresa se creen estrategias que permitan que las relaciones entre los empleados posean una conexión de confianza, que el respeto a la individualidad sea primordial y que la tolerancia por las diferencias de cada persona sea una herramienta de soporte.

Así mismo Hanco (2021) define que un trabajo diario con un buen desempeño profesional es aquel que los empleados poseen la capacidad de cooperar y trabajar por un fin común y en beneficio del crecimiento de la empresa. Es decir, el éxito está basado en el respeto y compromiso de todos los empleados. De la misma manera Moreno y Pérez (2018) indican que:

Uno de los puntos más importante en las relaciones interpersonales se presenta de forma sólida ya que se puede generar por los diferentes ámbitos profesionales, laborales y sociales en el cual los funcionarios colaboran dentro de la organización, donde depende de una cultura organizacional que es manifestada de forma buena que, al interior de la organización, garantiza grandes resultados y menos problemas que puedan afectar la calidad de servicios y entorno laboral. (p. 16)

2.2. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Según Aíra (2016) Una de las características del comportamiento organizacional es que ofrece instrumentos muy valiosos para crear varios niveles de análisis; como favorecer a los administradores en el estudio de las conductas de las personas en

una organización, debido a que las relaciones interpersonales deben moverse desde grupos pequeños.

Así mismo los fines son cuatro 1. Detallar, es decir especificar el modo en que se llevan los individuos una extensa diversidad de situaciones, 2. Alcanzar en el cual las personas se soportan como lo hacen, es articular lo último del comportamiento. 3. Pronosticar, consiste en anticipar la conducta futura de los funcionarios, es decir que los administradores tengan la capacidad de prever que los empleados sean productivos. 4. Inspeccionar, consiste en el cuidado de comenzar ciertas actividades en el trabajo; esto causado por los administradores que se hacen responsables de las consecuencias de desempeño. (Aíra, 2016, p. 7)

El comportamiento organizacional es un factor clave y fundamental para cualquier organización pues de este depende el cumplimiento de sus objetivos y así crear un ambiente laboral sano, al respecto, Molina et al (2016) aluden que para contar con un personal altamente motivado es necesario del uso de instrumentos siendo así posible alcanzar grandes niveles rendimiento dentro del trabajo y se puede constituir en valores altos de eficacia y eficiencia que podrían evolucionar con recursos necesarios.

2.3. CULTURA ORGANIZACIONAL

Para Carrillo (2016) un atributo de mayor notabilidad en la actualidad es evaluar la cultura organizacional la cual cada día se ve muy influenciada por los variados cambios en el ambiente laboral pues todo esto da como resultado consecuencias positivas o negativas dentro de la empresa. Por ello la cultura organizacional está siendo guiada por métodos y estrategias competitivas. Según Marulanda et al (2016) aseguran que, un modelo claro es la cultura organizacional donde su base es el comportamiento visible de una compañía u organización la cual debe

transmitir valores y conductas que forman el entorno fisiológico y sociológico de una institución con influencia en cada proceso en la toma de decisiones.

2.4. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La administración del recurso humano dentro de una institución es uno de los factores más difíciles de controlar o manejar, puesto que cada individuo es un mundo totalmente diferente al otro física y psicológicamente, por ello la persona encargada de gestionarlo debe ser consciente que sus estrategias deben ser flexibles a cualquier cambio. Montoya y Boyero (2016) mencionan que:

Es trascendental destacar que el recurso humano se establece en un elemento fundamental e importante en cualquier empresa ya que esta da valor y uso a los demás recursos, en este sentido el trabajador podría desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa para que esta pueda ser mantenida e imperecedera en el tiempo, viabilizando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, excelente y competitivo en la institución. (p. 4)

Simancas et al, (2018) sostienen que “el recurso humano ha ido variando con el pasar de los años, y están estrechamente enlazados con la situación económica y social del momento histórico que se vive y con los propósitos de desarrollo gerencial” (p. 5). Se puede decir que este radica en la planeación y organización que permiten tener un control en el manejo del personal.

2.5. INFLUENCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS ORGANIZACIONES

El recurso humano de una empresa se lo considera un factor muy importante para poder lograr el éxito en cualquier empresa, Cabanillas (2019) plantea que uno de los objetivos dentro de las relaciones humanas es establecer la predicción y definición de los conocimientos en el cual su propósito es poder retribuir con una sociedad a más justa y equitativa. Por otro lado, Álvarez (2017) declara que:

El análisis del comportamiento organizacional, en muy variante en las sociedades, siendo un tema afrontado desde diferentes enfoques y dinámicas. Por lo que tiende a desarrollarse bajo un argumento de influencia que va desde una postura mecanicista, que viene desde los tiempos en que el hombre era visto como un aliado de las máquinas, y el individuo es calificado como un aliado estratégico en la consecución de la misión y visión organizacional. (p. 2)

Desde el punto de vista de Delgado y Seminario (2016) los empleados que forman parte de una organización poseen una cultura organizacional la cual se establece por medio de una identidad institucional que se basa en principios y valores que los distinguen de otras empresas. Por ello se establece que la influencia de las relaciones humanas en las organizaciones depende de la cultura organizacional que se establezca.

2.6. CLIMA LABORAL

El clima laboral se mide en base a la satisfacción de los empleados, para Bordas (2016) uno de los factores fundamentales mayormente necesario es que toda organización empezando por el líder o jefe deba argumentar un adecuado clima laboral que fomente la satisfacción de todos los empleados bajo términos de competencias y gestiones con un trato justo y sano.

Marulanda et al, (2018) definen que “la cultura organizacional se puede juzgar como la evolución que implica una composición de factores como las costumbres, los hábitos, medidas o normas de comunicación formal e informal y todos aquellos hacen única a cada organización” (p. 2), crear un ambiente positivo dentro de la empresa aumenta la participación, eficiencia y compañerismo en el logro de los objetivos.

Se puede argumentar que la esencia de una organización es contar con empleados satisfechos y motivados dispuestos a lograr todas sus metas donde no solo se sientan valorados e importantes para la empresa, también que su trabajo es reconocido y así puedan desarrollarse plenamente, Palafox et al, (2019) sostienen que:

La cultura es un aspecto fundamental de las organizaciones, pues gestionando correctamente y de la mejor manera posible, permite conseguir un buen ambiente y clima laboral, además de que los trabajadores se sientan orgullosos de laborar en las organizaciones, sobre todo porque puede influir de manera positiva dependiendo de la actitud y conducta presente en cada una de ellas. (p. 8)

2.7. SATISFACCIÓN LABORAL

Para Salazar (2018) la satisfacción laboral se la considera que es importante pues toda investigación debe facilitar el poder de mejorar los comportamientos y las aptitudes y actitudes de los empleados, desde donde nacen los problemas hasta poder darle solución, sería la manera más óptima de alcanzar una mejor productividad. Al estar satisfechos con sus puestos laborales los empleados mejoran su desempeño lo que se traducirá en un esfuerzo por conservar y valorar sus puestos de trabajo.

Benalcázar (2020) expresa que, la satisfacción laboral es la cual posee en las organizaciones tres ítems importantes pues son los cuales proyectarán indicadores que orientará hacia un estatus importante a la empresa en relación con el mercado: 1. bajar las tasas de ausentismo y rotación. 2. Implementar un mayor régimen de productividad. 3. Lealtad con la organización. (p. 29)

Es importante que se evalúe constantemente a los trabajadores a partir de sus necesidades donde además se garantice el bienestar laboral, pues su productividad será proporcional a la motivación que reciba, debido a que el estado emocional que tenga ya sea este positivo o negativo será el resultado de sus funciones. Empleando las palabras de Zaldúa (2018):

La satisfacción laboral es un instrumento de interés al valorar la calidad interna de servicios prestados, tomando referente el concepto ya expuesto de calidad, se logra aportar en la elaboración de nuevas pautas de trabajo óptimas en la organización, mejor status de bienestar y salud del empleado, en fin, lograr un recomendable funcionamiento institucional. (p. 20)

2.8. DESEMPEÑO LABORAL

Para poder medir el desempeño laboral es imprescindible que se analice todos los detalles que puedan medir las destrezas y habilidades interpersonales de cada individuo, teniendo en cuenta el rendimiento y calidad que son herramientas primordiales para la organización de tareas, al igual que la eficiencia generando un entorno laboral productivo. Citando a Sánchez y García (2017) plantean que:

Es necesario que, una empresa beneficie con eficiencia sus obligaciones con los trabajadores y accionistas de una sociedad, sus directivos deben generar una relación entre la organización y sus empleados que satisfaga las necesidades siempre variables de ambas partes. Como mínimo la organización debería esperar que los empleados desempeñen de manera confiable las tareas que se les establezcan y con los estándares que se les

fijen, que sigan las normas establecidas para administrar el sitio de trabajo.
(p. 2)

Jara et al (2018) establecen que es necesario que al existir una empresa se debe primordialmente al talento humano que posea, en el cual se debe optimizar y gestionar el desarrollo de las personas con recursos de la institución. Medir el desempeño laboral permitirá producir comportamientos que influyan a obtener mejores resultados en la organización.

2.9. CONFLICTOS LABORALES

Castellano et al (2017) aseguran que, existen empresas que tratan de poder estudiar y analizar las causas de los conflictos laborales y como poder solucionarlos de la mejor manera y de forma participativa en base a la libertad de derechos mitigando cualquier situación conflictiva. El líder de la empresa es aquel que debe poseer el control y la comunicación dentro de la agrupación de manera que esté preparado para resolver cualquier problema que pueda debilitar su liderazgo.

Por otra parte, Abarca et al (2019) afirman que “los conflictos laborales deben mantener un buen manejo de comunicación que logren eliminar diferencias” (p. 2), es importante que la organización tenga conocimiento sobre cualquier posible causa que pueda originar una mala comunicación entre empleados, o que den lugar a una discriminación laboral.

2.10. BASE LEGAL

Es importante fomentar relaciones interpersonales sanas y fuertes entre colaboradores, de tal manera que los empleados puedan actuar abiertamente, de forma que cubran las necesidades presentes, motivo por el cual existen leyes que

aseguran y garantizan las formas de trabajo y su retribución. En los siguientes artículos de la Constitución de la República del Ecuador (2008) expresa que:

El artículo 326 de esta ley fija que el derecho al trabajo se debe de sustentar en 3 principios principales: cuando se duda sobre la importancia de las presentes disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se deberán aplicar en el sentido más propicio a las personas trabajadoras, además Toda persona tendrá el derecho de desarrollar sus funciones en un ambiente que sea adecuado y favorable, que también pueda garantizar su salud, integridad y seguridad, además del bienestar psicológico. y el último punto comunica el eje principal que es el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

El artículo 331 implanta que el estado deberá primordialmente garantizar a las mujeres igualdad para el acceso de un empleo, mediante la formación y promoción laboral y profesional, con una remuneración justa, y a la decisión de trabajo autónomo. Se acogen todas las medidas ineludibles para eliminar las desigualdades que surgen en el entorno laboral. Se prohíbe terminantemente toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier fondo, sea este directo o indirecta, que de manera especial afecte a las mujeres en el trabajo. (pp. 96-99)

Las relaciones interpersonales en el trabajo forman un papel importante en el clima organizacional, debido a que ayudan a mejorar las destrezas y conductas que posee cada individuo, todas las personas necesitan un ambiente laboral óptimo que les permita recordar que sus esfuerzos son valorados, es por ello que dentro de El Código de Trabajo (2012) señala en los siguientes artículos:

Artículo. 42: Son Deberes del empleador, numeral 13, Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra. Numeral 15, atender las reclamaciones de los trabajadores. Y 17. Proporcionar la inspección y vigilancia que las autoridades actúen en los locales de trabajo, para cerciorarse del

cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean necesarios. (p. 19)

2.11. MISIÓN

De acuerdo a Marango (2014) la misión en “la empresa que pretende tener continuidad debe conocer exactamente quién es, dónde está y adónde quiere llegar. La definición de la misión reconoce a esas preguntas además de aportar diversos beneficios para la organización” (p. 5), el propósito de la misión es que se cumplan con los objetivos de cualquier organización.

La misión es una de las herramientas significativas en la gestión empresarial. Junto con la visión, objetivos, metas, indicadores y otros tantos, forman soportes valiosos en la gestión. Correctamente desarrollado ya no sólo en función de la eficacia, la misión puede constituir un soporte de mayor resultado en la eficacia, eficiencia y consistencia de cualquier empresa.

En lo que concierne a la teoría de la misión en la empresa puede determinar que muchos autores lo abordan. Sin embargo, revisada la teoría sobre ella la mayoría tiene un enfoque entre descriptivo y casi insuficiente de utilidad, si es que esta teoría es analizada a la luz de la eficiencia y consistencia en las organizaciones, pues casi siempre está orientada a lograr únicamente la eficacia. (Navarro y Cárdenas, 2016, p. 37)

2.12. VISIÓN

La visión de una empresa está guiada por los objetivos que desea lograr, en base a estrategias planteadas anteriormente, se la puede definir además como el propósito central, donde los empleados deben cumplir sus funciones usando la

visión como referencia, debido a que analiza los principales aspectos de la empresa basados en la experiencia laboral de la organización. Es así que para González et al, (2010):

El diccionario de la Real Academia, determina diferentes usos al concepto de visión; el primero de ellos indica el término, como: acción y efecto de ver, otra definición señalada, considera la visión como el punto de vista particular sobre un tema o asunto, y complementa una tercera apreciación formando alusión al término desde un enfoque que podría denominarse empresarial, ya que en él se alude a la visión como la imagen que de forma sobrenatural, se aprecia por el sentido de la vista o por representación imaginativa. (p. 5)

Así mismo el autor asegura que “la visión además dar enfoque a los objetivos permite orientar en la fabricación de las ideas de futuro, puesto que proporciona la creatividad y forma la base para el fortalecimiento de la organización y su desarrollo a través del tiempo” (p. 5). Es necesario recalcar que está siempre debe estar guiada en expectativas realistas y que a su vez sirva de motivación en el trabajo.

2.13. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional es el medio administrativo de jerarquía dentro de la empresa, ya que en ella se establece la distribución interna de la empresa, cuando una estructura está bien organizada todas sus estrategias residen en alcanzar los objetivos, además de permitir que cada empleado tenga definida exactamente sus funciones. Existen autores como Bastidas (2018) que afirma:

Las organizaciones son dinámicas, debido a que van creciendo y alcanzando el éxito, por las estrategias que van adoptando frente a sus competidores y a su entorno, mediante los procesos y funciones que el personal de la organización cumpla y se empodere de las programaciones le permitirán alcanzar los objetivos y metas planteadas.

La estructura organizacional es cambiante la cual depende de la estrategia que se tome en el tiempo y en el lugar geográfico. Toda organización sea grande o pequeña necesita tener una estructura que permita diferenciarse de su competencia, para poder ofrecer un servicio de calidad, apoyado en la tecnología y la innovación. (p. 20)

Para Marín y Losada (2014) aluden que “la creación de recursos se da por medio de oportunidades que benefician a la descentralización de los objetivos y valores pues estos dan un intercambio con la información” (p. 1), el beneficio de organizarse a sí misma es que pueden lograr mayor jerarquía funcional y mejor definición de sus labores.

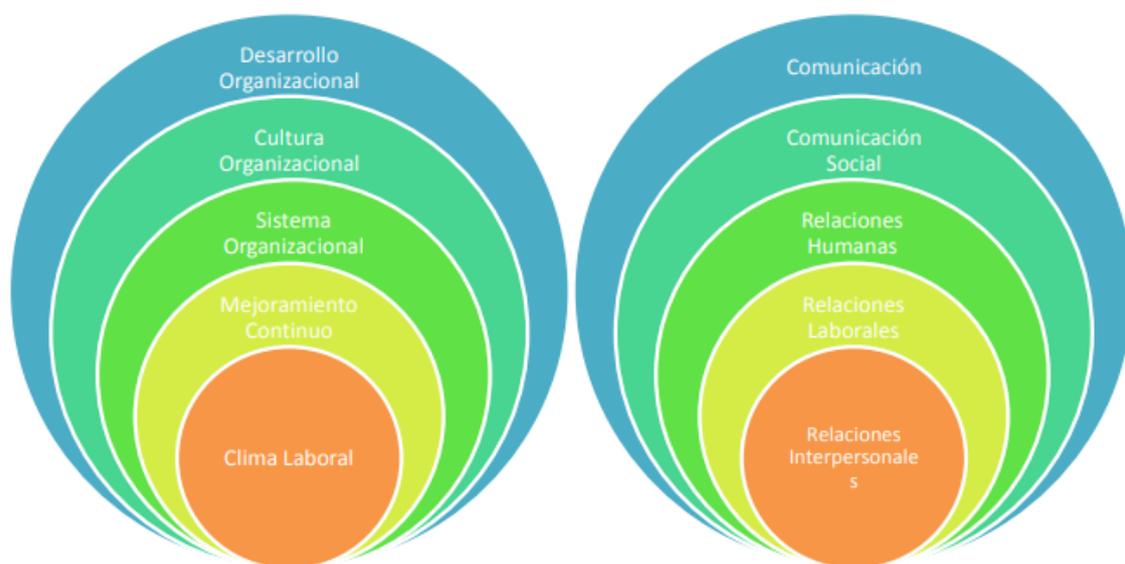


Figura 2. Estructura organizacional.
Fuente. Guevara (2013)

2.14. AMBIENTE ADECUADO DE TRABAJO

Un ambiente adecuado de trabajo es aquel donde los empleados se sientan cómodos, seguros y confiados al momento de realizar sus funciones, donde es necesario que el líder de la empresa pueda satisfacer las necesidades de sus empleados, según Pilligua y Arteaga (2019) un ambiente sano de trabajo se

identifica por aquellos elementos que previenen un fomento del mal clima laboral, determinado por cualquier circunstancias en el cual un empleado desarrolla sus actividades diarias y obtiene cómo resultado generar más productividad. Existen estudios, donde muestran que algunas empresas están verificando la forma de poder invertir en ambientes adecuados para sus empleados, con el objetivo que estos produzcan mayores resultados para la institución.

Para mantener un ambiente laboral adecuado se deben seguir normas y leyes, pues el entorno laboral que comparten los trabajadores es por un periodo mínimo de 8 horas, donde cualquier molestia puede ocasionar desmotivación y falta de compromiso, por lo que es necesario mantener el grado de controlar los momentos difíciles, para Iglesias y Sánchez (2015) aseguran que:

Las organizaciones están formadas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el ejercicio de los sistemas, los cuales se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción mediará en el ambiente que se vive en la organización. (p. 3)

2.14.1. TRABAJO EN EQUIPO

Llacsá y Rado (2018) aseguran que, es importante que toda institución tome decisiones que brinden estrategias para tener una relación interpersonal y un clima organizacional recíproco entre la empresa y el empleado. El trabajo en equipo es un concepto muy importante que se debe mantener en cada organización, debido a que el objetivo es unir todas aquellas capacidades y habilidades de cada individuo y obtener los mejores resultados.

Es indispensable contar con un equipo de trabajo que sea unido y comprometido con la empresa, que permita optimizar el rendimiento y la productividad, en la cual

el objetivo sea satisfacer las necesidades como individuo, pero manteniendo la unidad, manteniendo un entorno laboral saludable y un clima organizacional con sin conflictos.

2.15. MOTIVACION LABORAL

Las empresas u organizaciones ya sean estas de carácter público o privado deben de contar con un buen proceso de comunicación, es importante asegurar que los trabajadores se comprendan y que puedan crear una buena imagen institucional, un factor fundamental es la motivación que perciban por parte del empleador, el cual es el encargado de motivar su autoestima, impulsar sus funciones y enfoque profesional, para Bohórquez et al (2020):

A nivel mundial las organizaciones van adoptando cambios de acuerdo a las directrices de mercado, sin embargo, pocas son las que implementan nuevos sistemas exclusivamente para el talento humano que logren que se sientan motivados a ejecutar sus actividades asignadas, debido que su trabajo no es valorado ni compensado, creando una insatisfacción laboral que minimiza la productividad de la organización. (p. 2)

2.15.1. IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

La importancia de la motivación laboral debe existir en cada departamento de una empresa, un empleado motivado se esforzará en sus funciones y dará mejores resultados, debido a que se sentirá valorado ya sea que realice un cargo de alto o bajo rango, comprenderá que sus esfuerzos son recompensados y producirá más trabajo que lo que esté determinado en sus funciones. Manjarrez (2020) señala lo siguiente:

La motivación en la mayoría de los entornos es un elemento muy complicado de manejar, si un empleado no tiene capacidad para realizar sus tareas, puede ser enviado a capacitarse para instruirse y conocer

nuevas habilidades laborales si esta persona no puede aprender estas habilidades pasaría a labores más simples, siendo reemplazado por un empleado más efectivo, concediéndole obviamente las herramientas necesaria para realizar su trabajo; esto permitiría que el empleado se sienta motivado y trabaje en forma más eficiente. (p. 2)

2.15.2. PROCESO DE LA MOTIVACIÓN

Es necesario conocer los motivos y conductas de los empleados, de forma que se pueda dirigir un proceso de motivación que puedan cumplir sus expectativas y contar con un personal satisfecho. Padovan (2020) asegura que “la motivación es un proceso cíclico y están compuestos por pasos que deben ser aplicables bajo los parámetros de las necesidades y carencias donde los empleados puedan llenar cualquier malestar” (p. 12).

2.16. TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN

Varios autores explican las diversas teorías de la motivación existentes desde sus propias perspectivas, las cuales fueron realizadas desde varios enfoques y tratando de cumplir o llenar las expectativas y necesidades de los empleados de manera que se pueda generar estímulos positivos, y que puedan servir de referencia para aplicaciones motivacionales. Para ello Huilcapi (2017) habla sobre las diferentes teorías de motivación:

- ❖ **La teoría de las necesidades de Maslow:** Estas están direccionadas en satisfacer los distintos tipos y formas de necesidades las cuales se clasifican desde cierto orden de jerarquía, y en base a la motivación del recurso humano.
- ❖ **La teoría de los dos factores de la motivación:** La presente teoría está realizada por Frederick Herzberg en los años cincuenta, donde marca cuanto es la satisfacción y la insatisfacción laboral y de donde proceden

los diferentes de factores, por un lado, están los factores higiénicos o de insatisfacción, y por el otro a los motivantes o satisfactores. (p.8)

2.17. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Los gobiernos autónomos descentralizados están regulados por el estado y respaldados por la constitución del Ecuador, además del Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD), estos gobiernos manejan autonomía política financiera y de administración, pero también están obligados a mantener y garantizar transparencia mediante sus rendiciones de cuenta. Para Monge (2014):

Uno de los procesos más representativos de la nueva transformación del estado ecuatoriano es la transferencia de competencias importantes desde el gobierno central hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). Como parte de este importante cambio, entre las competencias que más perspectivas están generando y que, al mismo tiempo, están solicitando de una estructura pública local. (p. 5)

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

El presente estudio titulado “Las relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional en los servidores públicos del GAD Cantonal de Junín, periodo diciembre 2021-junio 2022” se llevó a cabo en las instalaciones donde funciona el GAD Municipal del cantón Junín, el cual se encuentra situado en el centro de la ciudad calle Eloy Alfaro y Coronel García.

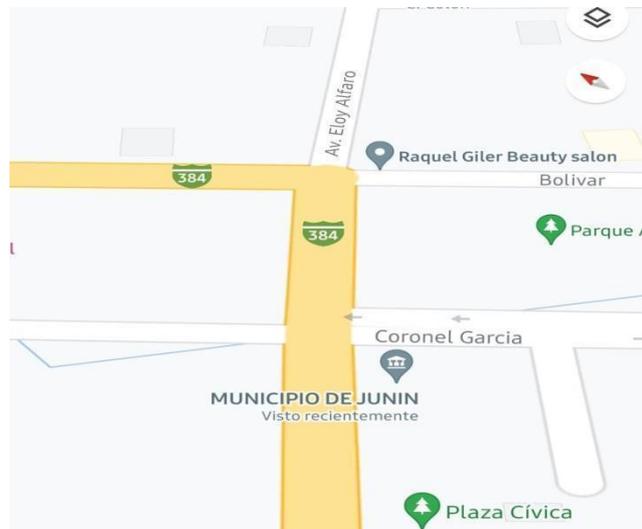


Figura 3. Ubicación del Gad Municipal de Junín
Fuente: Google Maps.

3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El tiempo de duración de la presente investigación fue de nueve meses, los cuales empezaron a partir de la fecha de aprobación de la planificación del proyecto, tiempo en el cual se cumplió con la realización de cada uno de los objetivos planteados.

3.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos que se eligieron para la aplicación de la presente investigación fueron los siguientes:

3.3.1. MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo según Andrade et al. (2018) es el que, no incumple con las correctas exigencias de la lógica y por el cual es posible poder evitar varias dificultades al contrario del inductivo. El presente método aportó información relevante en la búsqueda de información en la investigación, de manera que se pudo establecer los hechos particulares del estudio mediante estrategias de razonamiento donde se extrajo conclusiones de un hecho general a lo particular deduciendo las posibles causas y efectos que generan las malas relaciones interpersonales entre los servidores públicos del GAD municipal de cantón Junín.

3.3.2. MÉTODO ANALÍTICO

De acuerdo con Rodríguez y Pérez (2017) el presente método representa internamente dos términos; el primero brinda un análisis lógico de todos los posibles problemas, segundo desordena todo en partes, analizando además las características bien definidas. De esta forma recurriendo a las palabras del autor el presente método nos permitió analizar y observar los efectos y las causas de naturaleza de la investigación.

3.3.3. MÉTODO CUANTITATIVO

Según Corona (2016) este método utiliza detalladamente el comportamiento de los individuos involucrados dentro de la investigación iniciando de lo específico a lo general. Uno de los propósitos del estudio es poder recolectar toda la información que sirva para indagar el problema de estudio, los cuales se dan mediante la

utilización de instrumentos cuidadosamente diseñados, como cuestionarios estructurados de investigación que permitieron obtener datos confiables y al mismo tiempo saber cuáles son las causas que lo originan.

3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. ENTREVISTA

Troncoso y Amaya (2016) afirman que, esta técnica es un proceso que debería tener siempre una estructura que le permita que en su aplicación pueda ser aplicada por uno o más investigadores, sin que este altere sus resultados. Se elaboró un cuestionario dirigido al jefe de talento humano del GAD Municipal para conocer cómo manejan los temas relacionados al clima laboral y las relaciones interpersonales entre los empleados, lo que permitió analizar información de forma verídica, oportuna y eficaz.

3.4.2. GUÍA DE OBSERVACIÓN

Maravé et al. (2017) aseguran que, para que los investigadores puedan analizar y realizar una observación es necesario seleccionar adecuadamente lo que se quiere encontrar o medir y que este se ajuste al lugar donde será aplicado. Se realizó una guía de observación a las instalaciones y al ambiente laboral de los empleados municipales que permitieron la recolección de datos de manera directa, basada en un listado de indicadores con el objeto de prestar atención y registrar hechos determinados que nos sirvan de guía en la obtención de resultados.

3.4.3. ENCUESTA

Feria et al. (2020) señalan que, la encuesta es una técnica investigativa que permite encontrar información de forma empírica muchas veces, pero sin embargo permite al investigador obtener datos confiables. Se diseñó y aplicó un cuestionario

estructurado con preguntas cerradas basándonos en el método de Likert con la finalidad de recopilar información que proporcionó medir el clima laboral de los empleados y su satisfacción laboral dentro de la institución de forma directa.

3.4.4. TÉCNICA DEL ÁRBOL DEL PROBLEMA

Para Martelo et al. (2017) esta técnica permite encontrar las causas y efectos de cualquier situación problemática con evidencias que determinan cuáles serían las principales dificultades, de forma que se considera una base para crear soluciones estratégicas. Se empleó la técnica del árbol del problema para identificar cuál era la situación que origina o causa el problema en el clima laboral de los empleados, de forma que consecutivamente pueda ser resuelto.

3.5. POBLACIÓN

De acuerdo a Arias et al (2016) “la población se la puede definir como un conjunto de casos determinado y accesible, los cuales son formados por una muestra para cumplir con una sucesión de criterios predeterminados” (p. 2), dentro de la investigación se tomará como referencia la población total de 185 empleados que laboran en las instalaciones del GAD Municipal del cantón Junín prestando sus servicios como servidores públicos.

3.6. VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables sujetas dentro del proceso de investigación son:

Variable independiente: Relaciones Interpersonales.

Variable dependiente: Comportamiento Organizacional.

3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación bibliográfica según Martín y Lafuente (2017) constituye una fuente de desarrollo bibliográfico que da sustento teórico a cualquier investigación. Dentro de la presente investigación comprende todos los aportes que sustentan y validan la investigación y su objeto de estudio, por medio de este tipo de exploración se recopiló toda la información que fueron relevantes para los temas relacionados con las variables, los cuales fueron sacados de libros, revistas científicas, tesis y trabajos.

3.7.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Leyva y Guerra (2020) manifiestan que, la exploración de campo estudia todo un hecho que sucede dentro de un campo investigativo. Dentro de la investigación permitió la interacción del objeto a observar y la realidad desde el lugar de los hechos sin tocar las variables, utilizando la observación y basándose en la realidad y no en supuestos lo que accedió a recopilar toda la información de primera mano, utilizando esta indagación dentro de las instalaciones del GAD Municipal del cantón Junín con el objetivo de conocer la situación actual real de la institución a través de las diferentes técnicas.

3.7.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

En opinión de Cardona (2015) “la investigación descriptiva es más relevante para la realidad de la investigación porque su propósito es identificar lo que está sucediendo y cuáles son los grupos o sectores más afectados” (p. 4). Tal como lo indica el autor se aplicó con el propósito de analizar el objeto de una manera más adecuada.

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

FASE I: IDENTIFICAR EL TIPO DE RELACIÓN INTERPERSONAL QUE TIENEN LOS EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.

- ❖ Entrevista al Jefe del departamento de talento humano.
- ❖ Aplicación de la ficha de observación.
- ❖ Análisis de los resultados.

Se realizó una entrevista al jefe de talento humano con el objetivo de encontrar información importante que permitió poder identificar el tipo de relaciones interpersonales que manejaban los empleados para su posterior análisis, junto a ello también se aplicó una ficha de observación que accedió el poder percibir el objeto de estudio y luego realizar su respectivo registro.

FASE II: ESTABLECER COMO LAS RELACIONES INTERPERSONALES INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS.

- ❖ Diseño del cuestionario
- ❖ Aplicación de la técnica de la encuesta
- ❖ Análisis de los resultados

Para esta fase se elaboró un listado de preguntas diseñadas con la finalidad de conocer de forma explícita cómo afecta el clima laboral a las relaciones interpersonales de los empleados.

FASE III: PROPONER ACCIONES QUE CONTRIBUYAN A LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DE CANTÓN JUNÍN.

- ❖ Elaboración de la matriz del árbol de problema

- ❖ Propuesta de un plan de acción

Para la realización de la última fase se realizó la matriz del árbol de problema para poder encontrar el obstáculo central y convertirlo en solución mediante el diseño de un plan de acción que permita poder mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral del GAD Municipal del cantón Junín.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se exponen los principales resultados en la realización de la investigación ejecutada en el GAD Municipal del Cantón Junín, con el propósito de evaluar las relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional de los empleados que pertenecen a la institución.

FASE I: IDENTIFICAR EL TIPO DE RELACIÓN INTERPERSONAL QUE TIENEN LOS EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.

Actividad 1. Entrevista al jefe del departamento de talento humano.

Para poder cumplir con el primer objetivo de la investigación se procedió a realizar una entrevista al jefe departamental del área de recursos humanos con la cual se pudo obtener información relevante.

Tabla 1. Análisis de la entrevista

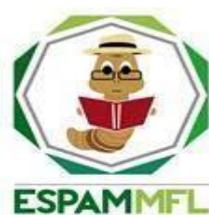
	
<p>❖ Analizar el impacto de las relaciones interpersonales del GAD Municipal del cantón Junín, periodo diciembre 2021-junio 2022, para el mejoramiento del comportamiento organizacional de los servidores públicos.</p>	
PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>1.- ¿Considera usted, que las relaciones interpersonales poseen relación directa con el clima organizacional de los empleados?</p>	<p>Personalmente, considero que las relaciones interpersonales son determinantes, pues existe una correlación directa entre ambas variables, El clima organizacional está fuertemente influenciado por la alineación de los factores que caracterizan las relaciones interpersonales al interior de la organización, pues con esta se obtendrá un clima laboral que pueda facilitar un óptimo desempeño. Según Iglesias y Torres (2018) el entorno laboral de todas las organizaciones se centra siempre en mejorar la calidad de los servicios y esto se logra creando un ambiente laboral agradable para todos los trabajadores, de esta forma se puede lograr una mayor productividad y rendimiento. Por ello es necesario recalcar que la persona que dirige el departamento de RRHH siempre tendrá como función principal velar por el bienestar de sus empleados y manejar buenas herramientas que evalúen constantemente la satisfacción laboral de los empleados.</p>
<p>2.- ¿Qué factores considera usted que pueden afectar las relaciones interpersonales en los empleados del GAD Municipal del cantón Junín?</p>	<p>Entre los factores que pueden afectar las relaciones interpersonales estarían la falta de comunicación, la ideología política, problemas personales, falta de tolerancia y empatía. Hanco et al. (2021) asegura que uno de los papeles más críticos dentro de las empresas son las relaciones interpersonales pues de ellas dependen los diferentes puntos de vistas, apreciaciones y pensamientos que pueden traer problemas laborales que entorpecen el logro de los objetivos. Por ello se considera necesario que al detectar algún problema exista una buena comunicación que permita solucionarlos de forma rápida.</p>
<p>3.- Dentro del Plan Estratégico y Normativas, existen políticas que motiven a los empleados en la ejecución de su trabajo y se mantenga un buen clima laboral?</p>	<p>Dentro del GAD Municipal si existen políticas internas que sirven para motivar a los empleados y, además, están a conocimiento de cada uno de los funcionarios. Miranda</p>

	(2016) afirma que, una empresa solo puede cumplir sus objetivos con éxito cuando conoce su capital humano de tal manera que canalice sus necesidades, dificultades e intereses de forma adecuada. Mantener un personal motivado debería ser una de las principales prioridades pues de esta depende el triunfo de cualquier organización.
4.- Qué estrategias utiliza para que los empleados se sientan parte de la institución y su proceso	Como jefe departamental las estrategias que son más utilizadas para el manejo del personal son: El diálogo oportuno, escuchar con atención los problemas, sugerencias, opiniones y como último punto importante reconocer sus esfuerzos por la institución. Según Armijos et al. (2019) Dirigir un personal requiere de factores fundamentales, pues de esto depende el interior de la organización y cómo es percibido socialmente, ofreciendo beneficios competitivos para la empresa y satisfaciendo las exigencias de los consumidores que son quienes califican los productos o servicios que se brinda. Por lo cual se considera necesario que el jefe de departamento deba estar siempre en capacitaciones charlas y talleres que le ayuden a estar siempre actualizados sobre nuevos métodos y estrategias para el manejo de personal.
5.- Cómo se garantizan buenas condiciones de trabajo para los empleados dentro del GAD. Municipal	En concordancia con la normativa legal vigente, los empleados deben de tener un ambiente laboral limpio, con un buen sistema de climatización, adicional a ello se brindan capacitaciones permanentes. Chiriboga et al. (2018) señala que los derechos y garantías de los empleados están sujetos desde la norma suprema ecuatoriana, en este caso las instituciones del estado poseen un plan político con herramientas que tienen como propósito regular las relaciones interpersonales y por ende mejorar la calidad de vida de los empleados. Por lo tanto, se puede indicar que garantizar un buen ambiente laboral genera confianza a los empleados y un clima organizacional emocionalmente más saludable.
6.- Dentro de las políticas de la institución se promueven las relaciones interpersonales de manera que permita obtener un excelente clima laboral?	Dentro de las políticas de la institución, la actual administración del Gad Municipal del Cantón Junín considera que, para alcanzar las metas y objetivos institucionales se debe promover las relaciones interpersonales con motivación y esmero a fin de que el personal pueda desempeñarse de manera más productiva al estar en un buen ambiente laboral, fomentando así un trabajo en equipo que logre productividad con el uso de los recursos y pueda mejorar continuamente la imagen institucional. Sotelo y Figueroa (2017) aseguran que es importante mantener óptimas condiciones laborales en el entorno físico de trabajo por lo que actualmente toda organización debe fortalecer sus objetivos desarrollando

	<p>estrategias de competitividad que permitan mejorar los resultados continuamente. Por lo tanto, todos estos mecanismos serán de gran aporte para el organismo.</p>
<p>7.- ¿Existe alguna red de apoyo para los problemas personales de los empleados?</p>	<p>Con el objetivo que los empleados puedan obtener un vínculo de confianza con la institución, se cuenta con un psicólogo. Acosta (2021) expresa que, es importante que toda organización cuente con un experto que trabaje emocionalmente con los empleados de modo que permita encontrar el origen de los problemas y del impacto que tienen estos en el ambiente de la empresa.</p> <p>Por lo tanto, se puede concluir del valor que tiene que un profesional sea el encargado de manejar y dar apoyo al jefe de recursos humanos y de esta forma mantener un personal motivado y competente en sus funciones.</p>
<p>8.- ¿Qué herramientas o métodos utiliza para resolver los problemas que se puedan presentar entre empleados?</p>	<p>La principal herramienta, es el diálogo con cada empleado. Charry (2018) mantiene que, para mantener un clima laboral saludable es esencial la comunicación con los empleados manteniendo estrategias que permitan transmitir igualdad y competitividad. El resultado de una buena gestión del personal mejorará significativamente la comunicación interna y el trabajo en equipo.</p>
<p>9.- ¿Qué estrategias de comunicación aplica para tratar de mejorar la relación entre jefe y empleado?</p>	<p>Sí, siempre se busca la manera adecuada para mejorar la asertividad. Según Parra et al. (2019) es importante formar un vínculo real con los empleados de manera que se pueda obtener una buena calidad comunicativa. Un correcto trato al empleado establecerá una dirección asertiva en la organización.</p>

Actividad 2. Aplicación de la ficha de observación.

El objetivo en la aplicación de la guía de observación fue cumplir con el proceso de recopilación de datos que sirvieron para percibir los hechos y realidades que atraviesan los empleados del GAD. Municipal del cantón Junín. Lugar donde se desarrolla regularmente sus actividades, estableciendo además si el espacio físico y la infraestructura satisfacen las necesidades de los funcionarios para realizar sus labores.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ ESPAM

TEMA: LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN – PERIODO DICIEMBRE 2021 – JUNIO 2022.

PERSONAL EVALUADO					
Tema: Evaluar: las relaciones interpersonales y el clima organizacional del GAD. Municipal del cantón Junín					
Fecha:	año	mes	día	duración	
	2022	05	15	1	45 m
Observador:	Michael Francisco Delgado Macías, Luis Fernando Intriago Molina				
Observaciones generales:	si	no	observación		
Posee departamento de salud ocupacional	X				
Trabajo en equipo			parcialmente		
Se reflejan discrepancias		X			
Se refleja abuso de autoridad		X			
Existe empatía entre empleados	X				
Competitividad individual	X				
Competitividad grupal	X				
se refleja iniciativa laboral	X				
la institución brinda seguridad a los empleados	X				
Observaciones específicas:	si	no	observación		
Se cumple puntual con la hora de llegada al trabajo		X			
El espacio físico tiene un ambiente sano y adecuado	X				
Los empleados demuestran entusiasmo en sus funciones			No se distingue		
Existe interés en cumplir y alcanzar los objetivos institucionales	X				

Actividad 3: Tabulación y análisis de la ficha de observación.

Tabla 3. Guía de observación

Opciones	#	%
Si	8	62%
No	3	23%
Blanco	2	15%
Total	13	100.00%

Guía de observación

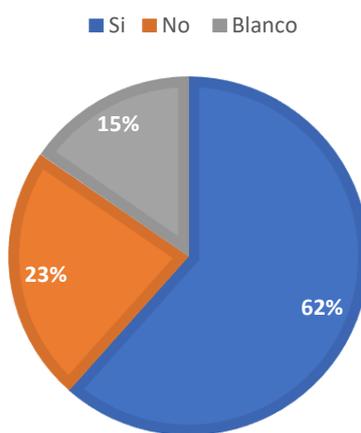


Figura 4. Guía de observación

Fuente: Guía de observación aplicada

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Luego de haber realizado la respectiva guía de observación, se pudo constatar de forma exhaustiva e internamente la evaluación y diagnóstico de las relaciones interpersonales y el clima organizacional del GAD. Municipal del cantón Junín, dentro del cual el 62% se percibe de forma positiva la satisfacción laboral que existe centralmente en las instalaciones, 23% se observaron indicadores negativos y por último con un 15% se mantuvo en blanco debido a que no se distingue el cumplimiento del indicador.

Según Moreno y Pérez (2018) es importante indicar que el desarrollo humano forma parte fundamental de las relaciones interpersonales de cualquier individuo, debido a que estas repercuten directamente en el trabajo y la vida personal, por lo tanto, se considera importante cuidar de las mismas ya que una buena administración es parte esencial para el manejo del clima laboral.

FASE II: ESTABLECER COMO LAS RELACIONES INTERPERSONALES INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS.

Para la realización de la presente fase se creó un cuestionario dirigido a los empleados que laboran en el GAD. Municipal del cantón Junín, luego se procedió analizar y tabular los respectivos resultados. Esto se pudo lograr gracias a la información recolectada mediante la aplicación de una encuesta directa a todo el recurso humano.

INFORMACIÓN GENERAL: 1.-) determine su género

Frecuencia	#	%
Masculino	136	74%
Femenino	49	26%
otros	0	0%
Total	185	100.00%

Tabla 4. Sexo

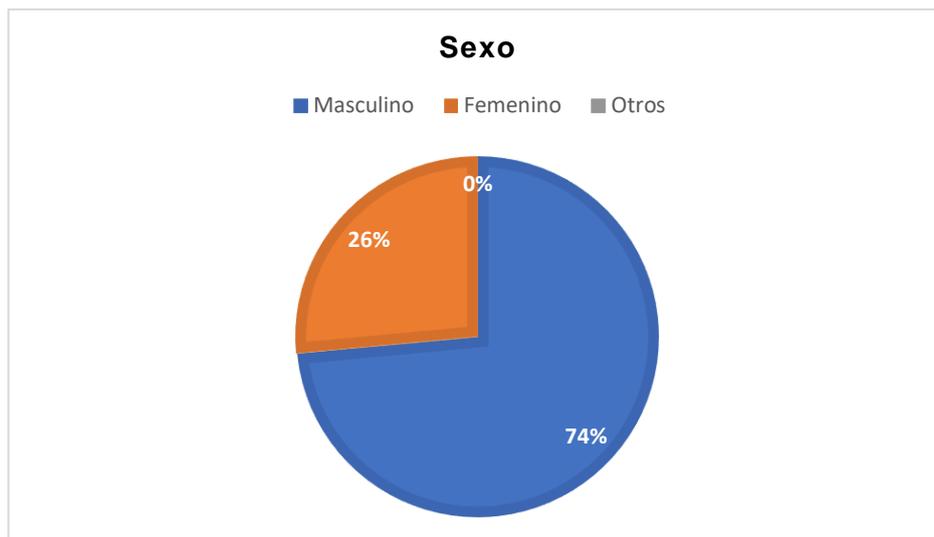


Figura 4. Sexo
Fuente: Empleados encuestados

Se logró identificar y encuestar a todo el personal que labora dentro del GAD. Municipal del cantón Junín, del cual el 74% son del sexo masculino, y el 26% del sexo femenino.

2.) Edad de los empleados encuestados: La pregunta tiene como propósito establecer cuál es la edad más reincidente en los empleados.

Tabla 5. Edad

Frecuencia	#	%
20-30 años	40	21
30-40 años	55	30%
40-50 años	55	30%
más de 50	35	19%
Total	185	100.00%

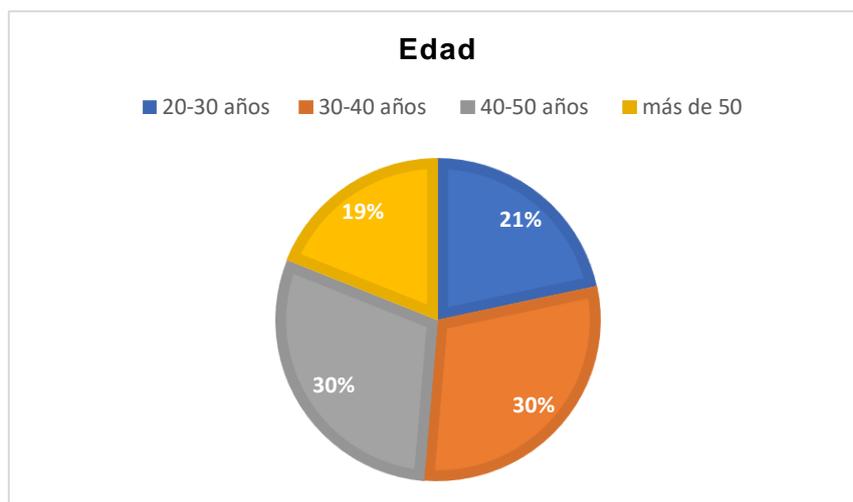


Figura 5. Edad
Fuente: Empleados encuestados

La mayor parte de los encuestados están entre los 30 a los 50 años de edad con un 30%. Seguido del 21% de empleados que oscilan entre los 20 y 30 años y por último el 19% que representan a las personas de más de 50 años.

3.-) Nivel de instrucción: Se consideró importante conocer el nivel estudios que poseen los empleados que laboran dentro de la institución.

Tabla 6. Nivel de instrucción

Frecuencia	#	%
Secundaria	40	22%
tercer nivel	130	70%
cuarto nivel	15	8%
Total	185	100.00%

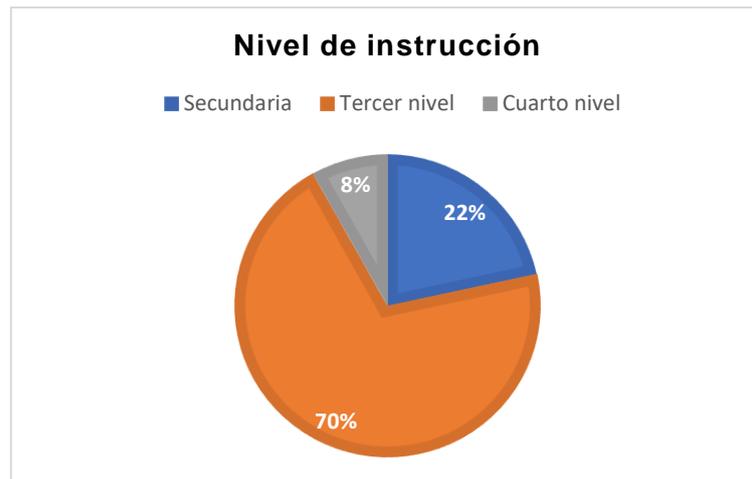


Figura 6. Nivel de instrucción
Fuente: Empleados encuestados

Según los datos recopilados el 22% de los empleados son bachilleres, el 70% cuentan con un título de tercer nivel, y un mínimo de 8% tienen títulos de maestría. Por lo tanto, se puede observar que la mayoría de los contratados sí cuentan con un título de tercer nivel para poder ejercer los diferentes cargos públicos del GAD. Municipal.

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Encuesta a los empleados del GAD Municipal del cantón Junín	Frecuencia					Porcentaje				
	SI	NO	NEUTRAL	QUIZÁS	TALVEZ	SI	NO	NEUTRAL	QUIZÁS	TALVEZ
Existe dentro de la institución el buen manejo de las relaciones interpersonales entre los empleados que laboran dentro del GAD Municipal del Cantón Junín.	81	15	35	34	20	43.78%	8.11%	18.92%	18.38%	10.81%
Se siente conforme con la comunicación que existe entre el jefe de talento humano y los empleados.	91	50	15	20	9	49.19%	27.03%	8.11%	10.81%	4.86%
Existe algún tipo de agresión verbal o psicológica que pueda afectar su productividad dentro del trabajo.	34	99	34	10	8	18.38%	53.51%	18.38%	5.41%	4.32%
Le agrada trabajar junto a sus compañeros de oficina	89	32	37	15	12	48.11%	17.30%	20.00%	8.11%	6.49%
Cree usted que las relaciones interpersonales entre los empleados influyen sobre el desempeño laboral	97	32	23	15	18	52.43%	17.30%	12.43%	8.11%	9.73%
	98	35	26	17	9	52.97%	18.92%	14.05%	9.19%	4.86%

Se siente satisfecho con los reconocimientos que brinda el GAD. Municipal por el buen desempeño laboral de sus empleados										
Se siente conforme con el espacio físico donde realiza sus labores	114	30	3	9	29	61.62%	16.22%	1.62%	4.86%	15.68%
Dentro del GAD. Municipal se fomenta el trabajo en equipo.	99	40	23	14	9	53.51%	21.62%	12.43%	7.57%	4.86%
Se encuentra conforme con las funciones que realiza dentro del GAD Municipal.	92	34	26	12	21	49.73%	18.38%	14.05%	6.49%	11.35%
Se considera una persona que esté abierta a cualquier cambio laboral que se presente	126	23	6	13	17	68.11%	12.43%	3.24%	7.03%	9.19%
Total						49.78%	21.08%	12.32%	8.59%	8.22%

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con base a la matriz de encuesta a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Junín, se obtuvo dicha información con las respectivas tabulaciones y bajo el criterio y calificación de los encuestados, determinó que el **43%** asegura que si existe un buen manejo de las relaciones interpersonales y la influencia directa que están tienen sobre el clima organizacional. Con referencia a Flores et al. (2016) asegura que, en la actualidad es importante conocer y dominar el recurso humano que se posee exigiendo un rol profesional que permita ser no sólo satisfactorio sino también que pueda formar una relación sana y eficaz con los demás compañeros de trabajo.

Además, el **49,19%** aseguraron que si se sienten conformes con la comunicación que existe entre el jefe de talento humano y el personal que maneja, aunque el margen de satisfacción es alto este no llega al **50%** de empleados satisfechos, por lo que es visible la falta de estrategias que permitan tener trabajadores más felices al desempeñar sus funciones.

Seguidamente el **53.5%** de trabajadores aseguran no haber sufrido nunca algún tipo de agresión psicológica o física dentro de su entorno laboral y bajo ninguna circunstancia se han sentido vulnerados. Según Cruz y Cacique (2019) es notorio que los abusos de autoridad en los lugares de trabajo cada día son más frecuentes pues estos incidentes ocurren muchas veces y luego los empleados se callan porque piensan que esta es la misma dinámica de trabajo que sucede en todas las empresas. Sin embargo, podemos aportar que este tipo de situaciones no deberían ser aceptadas bajo ninguna circunstancia.

El **48,11%** manifestaron sentirse cómodos laborando junto a sus compañeros de oficina, es decir que casi la mitad de los empleados han logrado entablar relaciones interpersonales sanas y amistosas con sus demás compañeros de labores. Un **52,97%** de los encuestados señalan que las relaciones interpersonales han influido directamente sobre su desempeño laboral. En este sentido Hanco et al. (2021) relaciona que, las personas que aprenden a tener buenas interacciones con otras

pueden conservar diferentes puntos de vista e ideas puesto que, aunque sea bueno o malo el desempeño laboral se lo considera como un indicador directo para el logro de los objetivos de la institución.

El **52,97%** aseguran sentirse satisfechos con los reconocimientos que brinda el GAD. Municipal del cantón Junín en base al desempeño laboral que brindan a la institución. Es pertinente decir que el porcentaje sigue siendo bajo en relación al total de personas encuestadas. Por lo que debería ser considerado como un indicador a corregir en tiempo futuro.

Por consiguiente, el **61,62%** expresan que, el espacio físico que les brinda la institución cumple totalmente con las condiciones necesarias para realizar sus labores, mientras que el **53,51%** aseguran que también se fomenta el trabajo en equipo. Para Arrea (2016) sostiene que, es importante fomentar el trabajo en equipo pues esto ayuda a los profesionales en aprender las diferentes áreas que se manejan en la organización aumentando sus conocimientos y compartiendo tiempo de calidad con los demás compañeros.

Un **49,73%** manifiestan sentirse conformes con las funciones que desempeñan dentro del GAD. Municipal, es decir que no llega a la mitad del número de personas que fueron encuestadas, por lo que se puede percibir la falta de estrategias motivacionales que puedan ayudar a aumentar la productividad. Señalando además que el **68,11%** dicen estar abiertos a cualquier cambio que permita mejorar su rendimiento laboral.

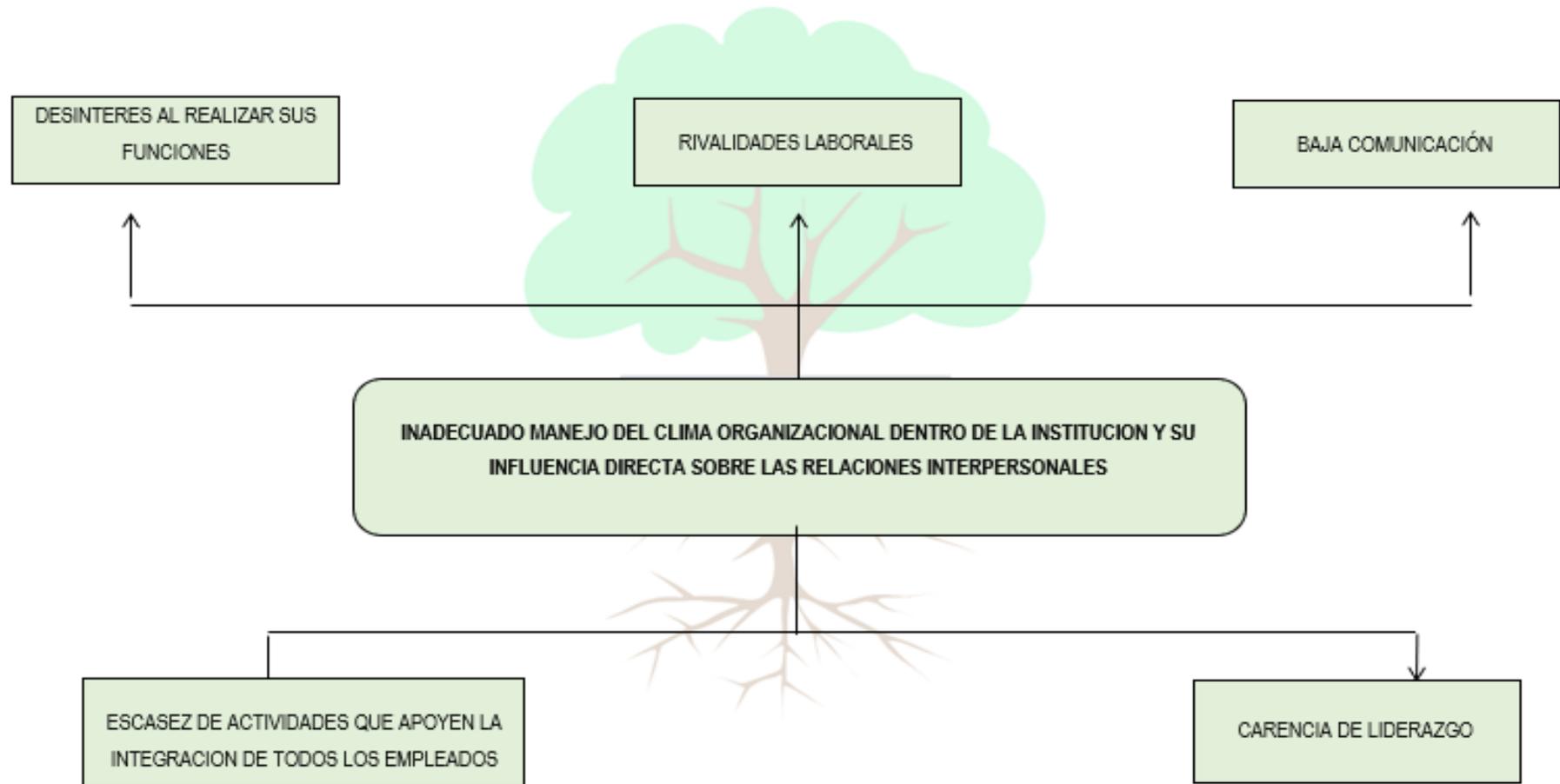
FASE III: PROPONER ACCIONES QUE CONTRIBUYAN A LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DE CANTÓN JUNÍN.

Para la realización de la siguiente actividad se elaboró una matriz del árbol de problemas con el propósito de poder determinar cuál es la problemática que existe acerca de las relaciones interpersonales y el clima organizacional que se maneja dentro de las instalaciones del GAD Municipal del cantón Junín.



Figura 7. Partes involucradas

Árbol de Problema



ACTIVIDAD: PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN

En la actualidad es necesario contar con un plan de acción que permita poder llevar un control y orden al momento de cumplir con ciertas actividades, de forma que se pueda llevar una gestión del recurso humano en base a estrategias planeadas y guiadas por el jefe, al realizar este tipo de intervenciones se podrían generar efectos ya sean estos positivos o negativos, debido a que el talento humano es una de las partes más sensibles de cualquier empresa.

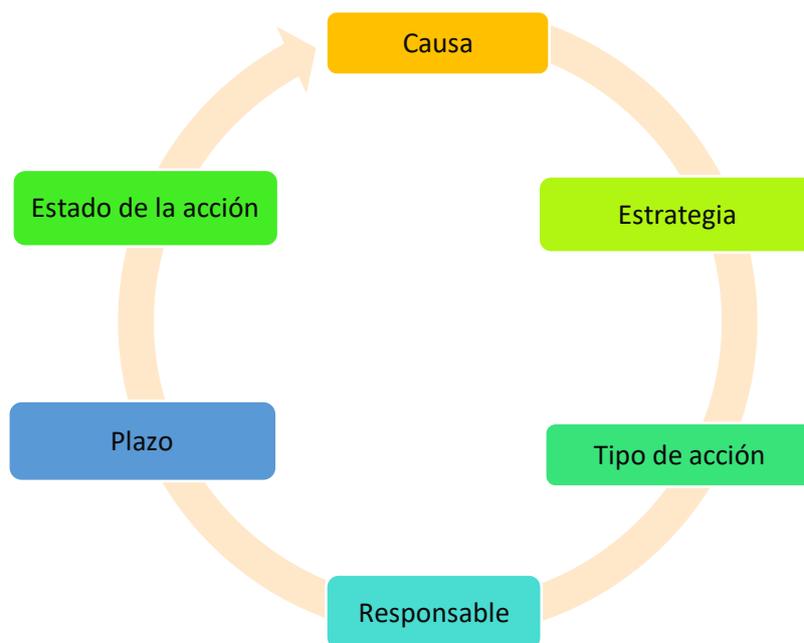


Figura 4. Ciclo del plan de acción

VALORACION	OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN PARA EL MANEJO INADECUADO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DEL GAD MUNICIPAL DE JUNÍN Y SU INFLUENCIA DIRECTA SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES																
	SITUACIÓN	ESTRATEGIA	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE	PLAZO	MES												ESTADO DE ACCION
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
EQUIDAD O IGUALDAD DE DERECHO	Mejorar la comunicación entre el jefe de recursos humanos y empleado.	Crear procesos de comunicación por medio de procesos que les permita tener capacidad de apelación.	Crear y fortalecer	Jefe de talento humano	Semestral													Elaborado () En elaboración () Sin elaborar ()
	Falta de igualdad de oportunidades profesionales	Generar actividades que permitan demostrar conocimientos	Fortalecer	Alcalde	Trimestral													Elaborado () En elaboración () Sin elaborar ()
	Carencia de compañerismo	Fomentar el trabajo en equipo mediante actividades que involucren a varios empleados para cumplir un determinado objetivo	Crear y fortalecer	Jefe del Dep. de Salud Ocupacional	Cada mes													Elaborado () En elaboración () Sin elaborar ()
	Igualdad de las remuneraciones en base a las funciones desempeñadas	Incentivara los empleados por medio de reconocimientos por cumplimiento	Modificar	Alcalde	Anual													Elaborado () En elaboración () Sin elaborar ()
	Ausencia de un entorno laboral adecuado	Mejorar los procedimientos del departamento de salud ocupacional en base a las necesidades de los empleados	Modificar y fortalecer	Jefe del Dep. de Salud Ocupacional	trimestral													Elaborado () En elaboración () Sin elaborar ()
CONSIDERACIONES	Respeto a la vida personal de cada empleado	Respetar los horarios laborales y las situaciones personales de cada individuo que labora dentro de la institución	Modificar y fortalecer	Jefe de talento humano	Cada mes												Elaborado () En elaboración () Sin elaborar ()	
	Vida personal	Fomentar la inclusión de cada empleado mediante la celebración de fechas especiales como cumpleaños y aniversarios laborales, o acompañamientos en momentos de luto	Fortalecer	Jefe de talento humano	Cada mes												Elaborado () En elaboración () Sin elaborar ()	
	Trato digno	Incluir a todos los empleados dentro de los procesos y actividades, de manera que se genere respeto a su puesto y funciones	Modificar y fortalecer	Alcalde	Anual												Elaborado () En elaboración () Sin elaborar ()	

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Luego haber culminado la presente investigación se concluye lo siguiente:

- ❖ Se comprobó que dentro de la institución existen varios tipos de relaciones interpersonales, que van desde posturas superficiales y sociales, terminando con la más importante que se pudo identificar que fue la necesidad que poseen los empleados por relacionarse con sus compañeros de trabajo.
- ❖ Se confirma que existe una conexión significativa entre las relaciones interpersonales que se manejan actualmente y la influencia directa sobre el clima organizacional que existe dentro de las instalaciones del GAD. Municipal del cantón Junín, debido a la falta de regularización de los procedimientos que involucren la inclusión de todos los empleados.
- ❖ Se propone un plan de acción con las principales situaciones actuales junto con estrategias que puedan ayudar a regular la falta de compañerismo dentro del entorno laboral, aumentando de esta forma el trabajo en equipo, puesto que el objetivo principal de la investigación es poder aportar de manera positiva e idónea a la institución.

5.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere que el jefe del departamento de recursos humanos que debido al tipo de relaciones interpersonales que poseen, se fomente la participación activa de todos los empleados comprometiéndose a trabajar en equipo y que puedan demostrar sus capacidades y habilidades en base a la comunicación interna que se aplique, mejorando así un entorno laboral saludable y acorde a cada una de las necesidades.

- ❖ Después haber comprobado las situaciones que existen dentro del clima organizacional se sugiere contribuir paulatinamente con estrategias que puedan coadyuvar al desempeño de cada empleado, además de fortalecer positivamente la calidad del servicio que se brinda a la comunidad y poder así cumplir con los objetivos de la institución.

- ❖ Es importante fomentar el compañerismo, por ello la creación de planes de acción podrán ayudar a evaluar constantemente las relaciones interpersonales dentro de las instituciones, se recomienda se sigan realizando trabajos investigativos que valoren las relaciones interpersonales y el clima organizacional, que sirvan como referencia a las personas que están encargadas de manejar el talento humano. fortaleciendo así el recurso más importante para cualquier empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aíra, M. (2016). Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional. *Revista científica de ciencias gerenciales*. 7(33).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7205042>
- Andrade, F., Alejo, O. Y Armendariz, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista.. *Revista Conrado*, 14(63).
<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S. y Berríos, N. (2019). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100014
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III de población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2).
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. [Maestría en administración de empresas, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Benalcázar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources*. [Maestría en desarrollo del talento humano, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio institucional.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7627>
- Bohorquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

- Cabanillas, R. (2019). *Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de la I.E.* [Maestría en gestión educativa, Universidad San Pedro] Archivo digital. <http://repositorio.usanpedro.pe/handle/USANPEDRO/14699>
- Cardona, J. (2015). Ortodoxia y fisuras en el diseño y ejecución de estudios descriptivos. *Revista Med*, 23(1). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91043954005>
- Carrillo, A. (2016). Medición de la cultura organizacional. *Revista Ciencias Administrativas*. 4(8), 61-73. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/57300>
- Carrillo, E. y Fiallos, S. (2018). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales de carrocéricas Cepeda Ltda. Del cantón Ambato provincia de Tungurahua.* [Tesis de pregrado – Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional – Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27722/1/1804214466%20Carrillo%20Freire%20Edwin%20Patricio.pdf>
- Castellano, M., Virviescas, J., Castro, E., Alvarino, C., Pinzón, B. y Gutiérrez, R. (2017). Resolución de conflictos para el fomento de la cultura de paz. *Revista Lasallista de Investigación*, 14(1), 56-65 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69551301005>
- Código de trabajo. (2012). Capítulo IV. De los deberes del empleador y del trabajador. Art. 42, 45.
- Columba, C., Hernández, A., Negrín, E., Palacios, W., Sarmentero, I. y Félix, M. (2020). Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento organizacional. *Ingeniería Industrial*, 41(2), 1-19. <https://www.redalyc.org/journal/3604/360464740009/html/>
- Constitución de la República del Ecuador (2008). Sección tercera, formas de trabajo y su retribución. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>

- Contreras, V., Reinaldos, K. y Cardona, L. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1), 58-69. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000100007
- Corono, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda*, 1(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v14n1/ms16114.pdf>
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Tachucano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
- Cruz, V. y Casique, I. (2019). Violencia laboral. *Revista papeles de población*. 102(3). <https://doi.org/10.22185/24487147.2019.102.32>
- Delgado, M., & Seminario, H. (2016). *Cultura organizacional y responsabilidad social empresarial un enfoque correlacional*. [Tesis de magíster en administración de empresas]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10965>
- Feria, H., Mantilla, M. y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: métodos o técnicas de indagación empírica. *Universidad de Las Tunas*, 3(6). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Flores, E., García, M., Calcina, W. y Ahupuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la universidad nacional del altiplano puno. *Revista comunicación*. 2(3). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449849320001>
- González, J., Manrique, O. y González, O. (2010). La visión gerencial como factor de competitividad. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (69),42-59. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20619966003>

- González, D. y Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/245
- Guevara, P. (2013). *El clima laboral en las relaciones interpersonales del área administrativa de la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito "san francisco Ltda." De la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. [Tesis de pregrado Universidad Técnica de Ambato] Archivo digital <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13916/1/TESIS.pdf>
- Griffin, R., Phillips, J. y Gully, S. (2017). Relaciones humanas laborales. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6789125>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, M. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor del mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. 83, 5. *Revista Venezolana de Gestión*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>.
- Hanco, M., Carpio, A., Castillo, Z. y Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci_arttext
- Huilcapi, M., Castro, G. y Jácome, G. (2017). Motivación, teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 311-333.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. 3, 3. *Medisur*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180039699016>.
- Ley Orgánica del Servidor Público (2010). Principios, ámbito y disposiciones fundamentales. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.

- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365
- Marango, c., De Sousa, C. y Lunkes, R. (2014). Misión institucional. Análisis de los principales elementos propuestos por Pearce II (1982) presentes en las misiones de los hoteles de Santa Catarina, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 23(3),467-483.
<https://www.redalyc.org/pdf/1807/180731336003.pdf>
- Marulanda, C., López, L. y Cruz, G. (2018). La cultura organizacional. Factor Clave para la Transferencia de Conocimiento en los Centros de Investigación del Triángulo del Café de Colombia. *Información tecnológica*, 29(6), 245-252.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n6/0718-0764-infotec-29-06-00245.pdf>
- Marulanda, M., López, M. y López, F. (2016). La cultura organizacional y las competencias para la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) de Colombia. *Información tecnológica*, 27(6), 03-10.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-076420160006000002&script=sci_arttext&tIing=p
- Maravé, M., Gil, J. y Chival, O. (2017). Validación de un instrumento de observación para el análisis de habilidades socio emocionales en Educación Física. *Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 31(5).
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=345750049002>.
- Martelo, R., Jiménez, I. Moncaris, L. (2017). Guía Metodológica para el Mejoramiento del Desarrollo de Software a través de la Aplicación de la Técnica Árboles de Problemas. *Grupo de Investigación en Tecnologías de las Comunicaciones e Informática*, 3(2).
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v28n3/art10.pdf>
- Martin, S. y Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas. *Investigación bibliotecológica*. 31(2).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2017000100151

- Marín, D. y Losada, L. (2014). Estructura organizacional y relaciones interpersonales. *Estudios Gerenciales*, 31, 88-99. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001636>
- Molina, L. Briones, I. y Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498 – 510. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5802885>.
- Monge, J. (2014). Cooperación internacional, descentralización y participación ciudadana, comisión económica para América Latina y el Caribe. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/36632>
- Moreno, S. y Pérez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33 <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista científica Visión del Futuro*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Molina, M., Briones, I. y Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/275/327>
- Navarro, J. y Cárdenas, E. (2016). *La dirección por misiones una propuesta de misión de personas*. [Magister en gobierno de las organizaciones, Universidad de Pírhua] Repositorio institucional de PIRHUA. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3074>

- Llacsá, G. y Rado, R. (2018). *Relaciones interpersonales y clima organizacional del personal que labora en una institución educativa pública-Arequipa 2018*. [Maestría en educación con mención en docencia y gestión educativa] Repositorio Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32674/llacsá_cg.pdf?sequence=1
- Palafox, M., Ochoa, S. y Jacobo, C. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista San Gregorio*, (35), 198-207. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2528-79072019000200198&lng=pt&nrm=iso
- Paredes, L. (2017). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. *Boletín Informativo CEI*, 4(2), 18-23. <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1364>
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio de caso: Hardepex cia Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-25. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Ponce, L. y Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(11). <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/1851/3754>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional, un estudio en la entidad pública ecuatoriana* [Maestría profesional en desarrollo del talento humano]. Repositorio institucional del

organismo de la comunidad andina.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>

Simancas, R., Silvera, A., Garcés, L. y Hernández, H. (2018). Administración de recursos humanos factor estratégico de productividad empresarial en pymes de barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 377-391.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115008>

Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo cualitativa para sus estudios. *Scientia et Technica*, 22(2),161-166.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa: Consensos y disensos. <https://orcid.org/0000-0002-0144-9892>.

Troncoso, C. y Amaya, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Universidad Católica de la Santísima Concepción*, 3(2). <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Zaldúa, A. (2018). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Rafael Quinteros Paredes del Cantón Paján provincia de Manabí. [Maestría en gerencias de servicio de la salud] Repositorio de la Universidad Católica.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POSMGSS-113.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. Modelo del cuestionario de la entrevista

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN

1.- ¿Considera usted, que las relaciones interpersonales poseen relación directa con en el clima organizacional de los empleados?

2.- ¿Qué factores considera usted que pueden afectar las relaciones interpersonales en los empleados del GAD Municipal del cantón Junín?

3.- Dentro del Plan Estratégico y Normativas, existen políticas que motiven a los empleados en la ejecución de su trabajo y se mantenga un buen clima laboral?

4.- Qué estrategias utiliza para que los empleados se sientan parte de la institución y su proceso

5.- Cómo se garantizan buenas condiciones de trabajo para los empleados dentro del GAD. Municipal

6.- Dentro de las políticas de la institución se promueven las relaciones interpersonales de manera que permita obtener un excelente clima laboral?

7.- ¿Existe alguna red de apoyo para los problemas personales de los empleados?

8.- ¿Qué herramientas o métodos utiliza para resolver los problemas que se puedan presentar entre empleados?

9.- ¿Qué estrategias de comunicación aplica para tratar de mejorar la relación entre jefe y empleado?

Anexo 2. Modelo de la encuesta aplicada a los empleados del GAD. Municipal.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO	
Preguntas	Escala de Likert
1.- Existe dentro de la institución el buen manejo de las relaciones interpersonales entre los empleados que laboran dentro del GAD. Municipal del Cantón Junin.	Si No Neutral Quizás Talvez
2.- Se siente conforme con la comunicación que existe entre el jefe de talento Humano y los empleados.	Si No Neutral Quizás Talvez
3.- Existe algún tipo de agresión verbal o psicológica que pueda afectar su productividad dentro del trabajo.	Si No Neutral Quizás Talvez
4.- Le agrada trabajar junto a sus compañeros de oficina	Si No Neutral Quizás Talvez
5.- Cree usted que las relaciones interpersonales entre los empleados influyen sobre el desempeño laboral	Si No Neutral Quizás Talvez
6.- Se siente satisfecho con los reconocimientos que brinda el GAD. Municipal por el buen desempeño laboral de sus empleados.	Si No Neutral Quizás Talvez
7.- Se siente satisfecho con el espacio físico donde realiza sus labores.	Si No Neutral Quizás Talvez
8.- Dentro del GAD. Municipal se fomenta el trabajo en equipo.	Si No Neutral Quizás Talvez
9.- Se encuentra conforme con las funciones que realiza dentro del GAD. Municipal.	Si No Neutral Quizás Talvez
10.- Se considera una persona que este abierta a cualquier cambio laboral que se presente.	Si No Neutral Quizás Talvez

¡Muchas gracias!

Anexo 3. Aplicación de la guía de observación en las instalaciones donde funciona el GAD. Municipal de Junín



Anexo 4. Realización de la entrevista donde nos recibió la persona encargada del área.



Anexo 5. Galería de fotos en la aplicación de la encuesta a los empleados del GAD. Municipal del cantón Junín.







