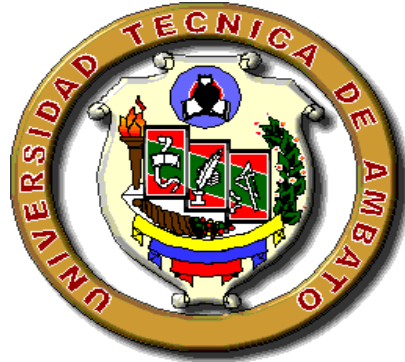


UNIVERSIDAD TÉCNICA AMBATO

FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL



**Proyecto de Investigación o Titulación previo a la obtención
del Título de Psicóloga Industrial**

**TEMA: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ROTACIÓN DE
PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DE BAÑOS”**

AUTORA: María Belén Medina Escalante

Tutor: Ps. Cl. Angélica Fernanda Lozada, Mg.

Ambato – Ecuador

2020

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Mg. Ps. Cl. Fernanda Lozada con CI.1803531100, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el Tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE BAÑOS” desarrollado por la egresada: María Belén Medina Escalante, con CI. 180506149-4, considero que dicha investigación, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora designada por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.



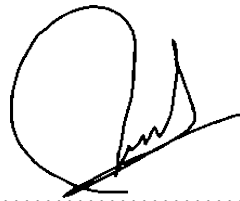
.....

Ps. Cl Fernanda Lozada, Mg.

CI: 1803531100

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TESIS

Yo, María Belén Medina Escalante, con CI. 180506149-4 , indico que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE BAÑOS DE AGUA SANTA EN EL AREA ADMINISTRATIVA”, tales como: contenidos, ideas, análisis, conclusiones y artículo académico (paper) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'M' followed by a cursive 'B' and 'E', positioned above a horizontal dotted line.

María Belén Medina Escalante

C.I.: 180506149-4

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, María Belén Medina Escalante con C.I.: 180506149-4 , cedo los derechos de autoría del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE BAÑOS DE AGUA SANTA EN EL AREA ADMINISTRATIVA”, autorizo su reproducción total o parte del mismo, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro



.....
María Belén Medina Escalante

C.I.: 180506149-4

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

La comisión de estudio y calificación del informe del Proyecto de Investigación, sobre el tema: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE BAÑOS DE AGUA SANTA EN EL AREA ADMINISTRATIVA”, presentada por el Srta., María Belén Medina Escalante, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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

LA COMISIÓN



Ps. Cl. Diana Carolina Garcés Bonilla

1803745148

EVALUADOR



Firmado electrónicamente por:
**MARIA JOSE
MAYORGA ASES**

Ing. María José Mayorga Mg.

180428974-0

EVALUADOR

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación quiero dedicarlo primeramente a Dios quien me dio la sabiduría para realizarlo

Quiero dedicarles a mis padres Santiago Medina y Jenny Escalante quienes fueron ese motor que me ayudó a superarme y siempre estuvieron dándome la mano cuando me caía y me levantaba nuevamente.

A mis hermanos Sayana, Nicolás y Mateo a mi hijo Benjamín y mi esposo Diego quienes eran las personas que me motivaban a seguir adelante a pesar de tener muchos obstáculos; ellos son por quienes me quería superar.

A mis familiares en general que siempre me dieron su apoyo y mi trabajo que siempre confiaron en mí para poder continuar con mi proyecto de investigación especialmente mi tía Julia que siempre me apoyo para seguir adelante.

A mis Ángeles del cielo mi abuelito Carlos y Margarita y

mi abuelita Olguita que guían
mis pasos.

A mis amigas que
persistentemente estuvieron
dándome ánimos para continuar
y ayudarme cuando no tenía las
fuerzas para continuar.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios quien me dio la sabiduría y la fuerza para seguir adelante

A mis padres Jenny y Santiago quienes siempre han confiado en mí y me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir con mis objetivos

A mis hermanos Sayana Nicolás y Mateo mi hijo Benjamín y mi esposo Diego quienes se desvelaban cuando tenía que seguir realizando mi proyecto y cuando ya no podía eran quienes me motivaban para seguir adelante

A mi familia por estar siempre presentes brindándome su amor y confianza. A mis Ángeles del cielo mi abuelito Carlos y Margarita y mi abuelita Olguita que guía mis paso que siempre guía y cuida mi camino

A mis docentes que me brindaron sus conocimientos, y experiencias para poder desarrollarme como una buena profesional

Finalmente quiero agradecer a mi Tutora Ps. Cl. Fernanda Lozada,

Mg que me apoyo en este proyecto y fue una guía para realizarlo.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
A. Preliminares	
Contenido	
Portada	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	2
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TESIS	3
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	4
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	5
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	8
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	10
ÍNDICE DE TABLAS	15
ÍNDICE DE GRÁFICOS	16
CAPITULO I	1
EL PROBLEMA	1
Tema:	1
1.2. Planteamiento del Problema:	1
1.2.1. Contextualización del problema:	1
1.2.2. Análisis Crítico	4

1.2.3. Prognosis	4
1.2.4. Formulación del problema.....	5
1.2.5. Interrogantes (subproblemas)	5
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación	5
1.3. Justificación.....	5
1.4. Objetivos:	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
CAPITULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes Investigativos.	7
2.2 Fundamentación Filosófica	9
2. 2.1 Fundamentación Epistemológica.....	9
2.2.2 Fundamentación Ontológica.....	9
2.2.3 Fundamentación Axiológica.....	9
2.2.4 Fundamentación Psicológica	9
2.3 Fundamentación Legal	10
2.4. Categorías fundamentales.....	15
2.4.1. FUNDAMENTACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE.....	15
2.4.2. FUNDAMENTACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE.....	22
2.5 Hipótesis	27

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	27
CAPITULO III	28
MARCO METODOLÓGICO	28
3.1 Enfoque de la Investigación	28
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	28
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	29
3.4. Población y Muestra.....	30
3.5 Operacionalización de variables.....	32
3.6 Técnicas e Instrumentos	36
3.6.1 Técnica:	36
3.6.2 Instrumento:.....	36
3.7 Recolección de Información.....	36
3.8 Procesamiento y Análisis	38
3.8.1 Procesamiento.....	38
3.8.2 Análisis	38
CAPITULO IV	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	39
4.2. Verificación de Hipótesis	49
4.2.1. Cálculo del Chi-Cuadrado	49
CAPÍTULO V	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56

5.1. CONCLUSIONES.....	56
5.2. RECOMENDACIONES	57
ARTÍCULO ACADÉMICO.....	58
Resumen Ejecutivo.....	58
ARTÍCULO ACADÉMICO.....	60
ABSTRACT	60
INTRODUCCIÓN.....	61
METODOLOGÍA.....	63
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
CONCLUSIONES.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Población Y Muestra 1	31
TABLA 2 VARIABLE INDEPENDIENTE: Relación 1	32
TABLA 3 VARIABLE DEPENDIENTE: Rotación De Personal	34
TABLA 4: Recolección De Información	37
TABLA 5: Información Confiable 1	39
TABLA 6: Ambiente De TrabajoO ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
TABLA 7: Trabajo 4.3	41
TABLA 8: Participación En Actividades	42
TABLA 9: Manual De Funciones	43
TABLA 10: Condiciones De Trabajo	44
TABLA 11: Obligaciones Y Beneficios	45
TABLA 12: Capacitación Acorde Al Cargo	46
TABLA 13: Evaluación De Desempeño	47
TABLA 14: Salario Acorde A Funciones	48
TABLA 15: Tabla De Frecuencias Observadas	50
TABLA 16: Tabla De Frecuencia Esperada	51
TABLA 17: Tabla De Contingencia	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 ARBOL DE PROBLEMAS	3
GRÁFICO 2: LAS CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	12
GRÁFICO 3: CONSTELACION DE IDEAS:	13
GRÁFICO 4: LA ROTACIÓN DE PERSONAL	13
GRÁFICO 5: JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW.	16
GRÁFICO 6: INFORMACIÓN CONFIABLE	39
GRÁFICO 7 : AMBIENTE DE TRABAJO ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
GRÁFICO 8 : TRABAJO EN EQUIPO	41
GRÁFICO 9: PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES	42
GRÁFICO 10: MANUAL DE FUNCIONES	43
GRÁFICO 11: CONDICIONES DE TRABAJO	44
GRÁFICO 12: OBLIGACIONES Y BENEFICIOS	45
GRÁFICO 13: CAPACITACIÓN ACORDE AL CARGO	46
GRÁFICO 14: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	47
GRÁFICO 15: SALARIO ACORDE A FUNCIONES	48

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Tema:

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ROTACION DE PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE BAÑOS DE AGUA SANTA”

1.2. Planteamiento del Problema:

¿Las inadecuadas Relaciones Interpersonales afecta en la Rotación de Personal del área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa?

1.2.1. Contextualización del problema:

En nuestro País actualmente el talento humano es calificado como la clave del éxito organizacional, donde es necesario alcanzar propósitos de eficiencia en las que el trabajador obtenga una alta calidad de vida, tomando en cuenta el criterio de investigación científica que se encuentra guiada principalmente en la buena dirección de la organización y el desarrollo de sus colaboradores. Según el Estudio de Responsabilidad Social de Empresas del Ecuador. (2012)

En Ecuador, el 63 por ciento de las instituciones están dispuestas a evaluar el clima laboral, y 94 por ciento brinda estabilidad laboral, el 46 por ciento tiene un desplazamiento bajo de rotación, Es decir, el setenta por ciento de las organizaciones se ocupan de SSO, (Torresano, 2010, p.34)

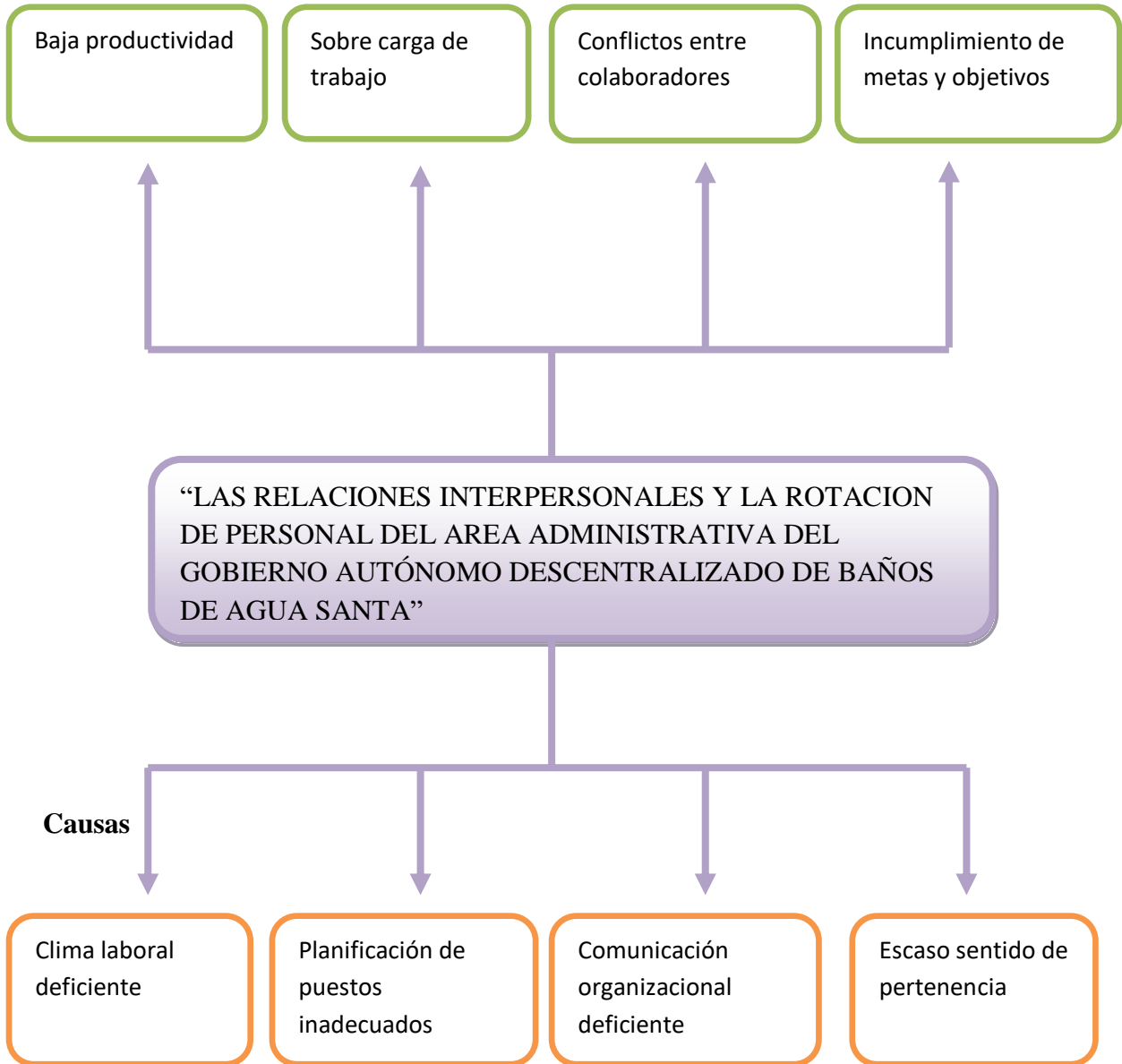
EN LA PROVINCIA DE TUNGURAGUA, Muchos directivos de las empresas existentes, tratan de establecer un buen ambiente de trabajo, un clima favorable con el fin de que todos trabajen por un mismo objetivo, todos trabajan para obtener una sinergia que ayuden a la eficiencia dentro de la organización.

Paucar (2016) menciona que “en el código de trabajo y el ministerio de relaciones laborales o así como otras disposiciones apoyan al mejoramiento continuo de la calidad de vida de los trabajadores en ambientes óptimos de trabajo” (p.74).

En El Gobierno Autónomo Descentralizado De Baños De Agua Santa GADBAS, existen los siguientes Departamentos de Obras Publicas, Departamentos de Finanzas, Departamento de Comunicación , Tesorería, Departamento de Recursos Humanos, sala de consejos, Alcaldía, Avalúos y catastros departamento de agua potable y en el departamento administrativo se ha podido observar que existen varios conflictos respecto a las relaciones interpersonales que afectan en la Rotación de personal, construyendo una barrera para la comunicación donde no se pueda intercambiar ideas, pensamientos y nuevos conocimientos; estos factores reflejan el nivel de satisfacción en los colaboradores, en su entorno laboral.

Gráfico 1 ARBOL DE PROBLEMAS

Efectos



1.2.2. Análisis Crítico

Las relaciones interpersonales y la rotación de personal del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado de Baños de Agua Santa tienen diversas causas:

El mal manejo del ambiente laboral que se lleva en el puesto de trabajo, puede llevar a varios conflictos como son los malos entendidos entre los colaboradores en este caso del área administrativa del GAD de Baños de Agua Santa.

La planificación de puestos inadecuados dentro de la organización es un factor de prevalencia en la contratación de personal y al realizar un perfil de trabajo, sino se cumplen con las responsabilidades y actividades establecidas se produce un sobrecargo de trabajo generando la insatisfacción de los colaboradores y la rotación de personal al no sentirse en completo confort. (Paucar, 2016, p.18)

El intercambio de información deficiente que se desarrolle dentro de una organización afectara en gran manera el logro de los objetivos planteados por la empresa misma que causara molestia, y discordias entre los colaboradores.

Cuando el sentido de pertenencia no se encuentra latente difícilmente permitirá establecer relaciones estables y compactas entre los colaboradores de una empresa, la capacidad de resolver conflictos, relaciones interpersonales entorpecerán la efectividad lo cual tendrá notablemente influencia en el logro de objetivos planteados.

1.2.3. Prognosis

Si no se establece una solución al problema existente, entre los colaboradores de la institución existirán inadecuadas relaciones interpersonales, mismo que hará que el personal se vea limitado en muchos ámbitos, riñas, discordia, malos entendidos, los que llevaran a un desempeño laboral muy por debajo de lo esperado, por lo que no se cumplirán con las metas que se proponen en la empresa.

1.2.4. Formulación del problema

¿Inciden las Relaciones Interpersonales en la Rotación de Personal del área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa?

1.2.5. Interrogantes

¿Qué tipos de relaciones interpersonales se desarrollan en el área administrativa de GADBAS?

¿Cuáles son los factores que condicionan la rotación del personal?

¿Se pueden discutir los resultados de la investigación en un artículo académico?

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Psicología Industrial

Área: Departamento de Recursos Humanos

Aspecto: Relaciones interpersonales – Rotación de personal

Limitación Temporal: Abril 2020 – Octubre 2020

Limitación Espacial: GADBAS, Baños - Ecuador

1.3. Justificación

Se considera importante investigar acerca de las relaciones interpersonales y la rotación del personal, porque esta se debe a una variedad de factores donde se involucra tanto el liderazgo, competitividad y clima laboral.

La investigación sobre el desarrollo de las relaciones interpersonales es de interés suscitado por el área laboral ya que está relacionado con el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer sentir y pensar para el desarrollo organizacional y personal.

El clima organizacional es de vital importancia teórica práctica puesto que mediante este proyecto se establecerán la problemática existente.

El presente proyecto tiene como principio de suceso las relaciones interpersonales y su influencia en la rotación de personal, a través de este tema se ayudará a detectar el grado de rotación de personal, teniendo en cuenta que en la empresa las relaciones interpersonales son de vital importancia porque cada día surgen nuevas problemáticas.

1.4. Objetivos:

1.4.1. Objetivo General

Determinar el grado de influencia de las relaciones interpersonales en la rotación de personal del área administrativa del GADBAS

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las relaciones interpersonales de los trabajadores del área administrativa del GADBAS.
- Establecer el grado de influencia en las relaciones interpersonales y rotación de los trabajadores.
- Discutir los hallazgos en un artículo académico donde se denote los resultados obtenidos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.

En el GADBAS al conversar con las principales autoridades sobre el tema de investigación planteado se pudo demostrar que no existe ninguna indagación similar, por lo cual la investigación propuesta es de gran agrado.

Para esta investigación se analizó repositorios de varias universidades, artículos científicos como en páginas del internet, revista, libros. Se han encontrado investigaciones similares que sustentan el presente trabajo. De acuerdo a esto se encontraron las siguientes investigaciones:

SISA (2016) afirma: “Las Relaciones Interpersonales Y Su Incidencia El Clima Organizacional En El Grupo Corporativo Mary Carmen En La Provincia De Tungurahua En La Ciudad De Ambato” (p.28).

Los planteamientos y los análisis permitieron deducir que el nivel de relaciones interpersonales en las organizaciones es bajo y deficiente, por lo cual actualmente existe inconformidad por parte de los colaboradores de cada empresa.

La investigación evidencia la importancia de las relaciones interpersonales dentro de toda organización ya sea una pequeña empresa pymes, o un Grupo Corporativo esto puede afectar o impulsar en el rendimiento laboral y el clima de trabajo de los colaboradores de lo contrario no se cumplirá los objetivos de la organización.

Tema: “LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES CUMANDÁ DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

Autor: Veloz Ortiz Estefanía Liliana, (2015)

Resumen: En la presente investigación Automotores Cumandá se contrata personal solo por referencias familiares o amistades lo cual ocasiona malestar e incomodidad a los colaboradores al momento de realizar las diferentes actividades

Tema: “EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL”

Autor: Yañez, R. Mallén, A.; y Novales, M. (2010)

Resumen: En el presente artículo se trató de evaluar el impacto de las relaciones interpersonales sobre la satisfacción en general que pueden evidenciar los colaboradores, se aplicó a 209 trabajadores en un hospital, se elaboró una escala para la medición con preguntas estandarizadas a las exigencias y según lo que se requiere conocer acerca de la situación.

Tema: “ANÁLISIS DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA ROTACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HARCOR DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS, PROVINCIA DE SANTO DOMINGO”

Autor: Córdova Pacheco Juan Gabriel, (2014)

Resumen: Este artículo nos habla acerca de los trabajadores no se les informa sobre los derechos a los cuales van a acceder al momento de su contratación y esto influye en el desempeño del trabajador así también que la mayor parte de los trabajadores no desempeñan adecuadamente en su puesto de trabajo al que aplicaron ya que no se les da indicaciones previas a su selección y contratación y en la mayoría de los casos no se les reconoce ni se les da un incentivo a los trabajadores por sus buenos trabajos que desempeñan en la empresa.

TEMA: El Subsistema de Integración de Recursos Humanos y su influencia en la Rotación Laboral de la empresa COMUNIKT S.A.

AUTOR: Rúales, M. A. A. (lograr metas en común de una organización, pág. 58)

Resumen:

En esta investigación nos habla que debemos tener claro el panorama y la importancia de una estructura organizacional de gestión de talento humano coherente con los objetivos de la empresa, creando así un clima laboral sano y un ambiente de desarrollo personal y profesional para el trabajador

2.2 Fundamentación Filosófica

La temática a investigar se fundamenta en el paradigma critico-propositivo; critico porque se analizará cada una de las posibles causas del problema, y propositivo, debido a que se elaborará un artículo científico acerca de la problemática.

Tanto las relaciones interpersonales dentro de una organización, en este caso “GADBAS”, como la rotación de personal son muy importantes y sustanciales para el buen desarrollo de las actividades de cada puesto, de forma que la organización pueda cumplir con cada uno de los objetivos propuestos. Uno de ellos y el más importante lograr que los colaboradores tengan un clima laboral adecuado, y se obtengan resultados eficientes y eficaces.

2.2.1 Fundamentación Epistemológica

La investigación se ejecutará a través de conocimientos de especialistas que han aportado con libros, revistas y artículos los mismos que contienen información relevante acerca de las causas e indicadores de la rotación de personal. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010, p.24).

2.2.2 Fundamentación Ontológica

La investigación se basa en los diferentes cambios que surgen en el mundo empresarial a su vez se buscan estrategias para direccionar al talento humano y así se pueda cumplir con objetivos propuestos por la organización. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010, p.25).

2.2.3 Fundamentación Axiológica

La investigación se fundamentará en valores esenciales para la institución y el talento humano como lo es la ética profesional, responsabilidad, honestidad, compañerismos, confianza, valores que aportan a reducir niveles de rotación de personal y mejorar la productividad de los colaboradores. A su vez estos valores son esenciales ya que permitirá que los colaboradores mantengan relaciones interpersonales y un clima organizacional adecuado y la atención a los clientes sea de excelencia. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010, p.29).

2.2.4 Fundamentación Psicológica

Al hablar del aspecto psicológico dentro de la investigación se tomara al autor Maslow quien planteo la pirámide de necesidades básicas del ser humano, Maslow formula en su teoría una

jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme a estas escalas se satisfacen las necesidades más básicas, en este caso la escala de afiliación porque ayudara a interactuar con las personas sea dentro o fuera de la empresa. (Maslow, 2015, p.61).

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación está fundamentada en: Constitución del Ecuador Plan del Buen Vivir Ley de Régimen Tributario y Código de Trabajo

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, N21 inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores

“Objetivo N° 6.- Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos

6.8. Promover una cultura social de paz y la convivencia ciudadana en la diversidad

a) Fortalecer la organización comunitaria para la convivencia pacífica y el respeto de los derechos de las personas, las comunidades, los pueblos, las nacionalidades, y los colectivos”. (Plan del buen vivir, 2016, pág. 212)

La Constitución de la República del Ecuador (2008)

TITULO VI

Régimen de Desarrollo

Capitulo Sexto.- Trabajo y Producción

Sección tercera: formas de pago y su retribución

“Art, 326.- el derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

8. El estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores y, empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alterabilidad en la dirección.

10. Se adoptara el dialogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos”. (Constitución de Ecuador, 2008, pág. 150)

En el Código de Trabajo:

“Capítulo IV: De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42

- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

Art. 45

- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

d) Observar buena conducta durante el trabajo” (código de trabajo, 2016, pág.85).”

Gráfico 2: Las Categorías Fundamentales

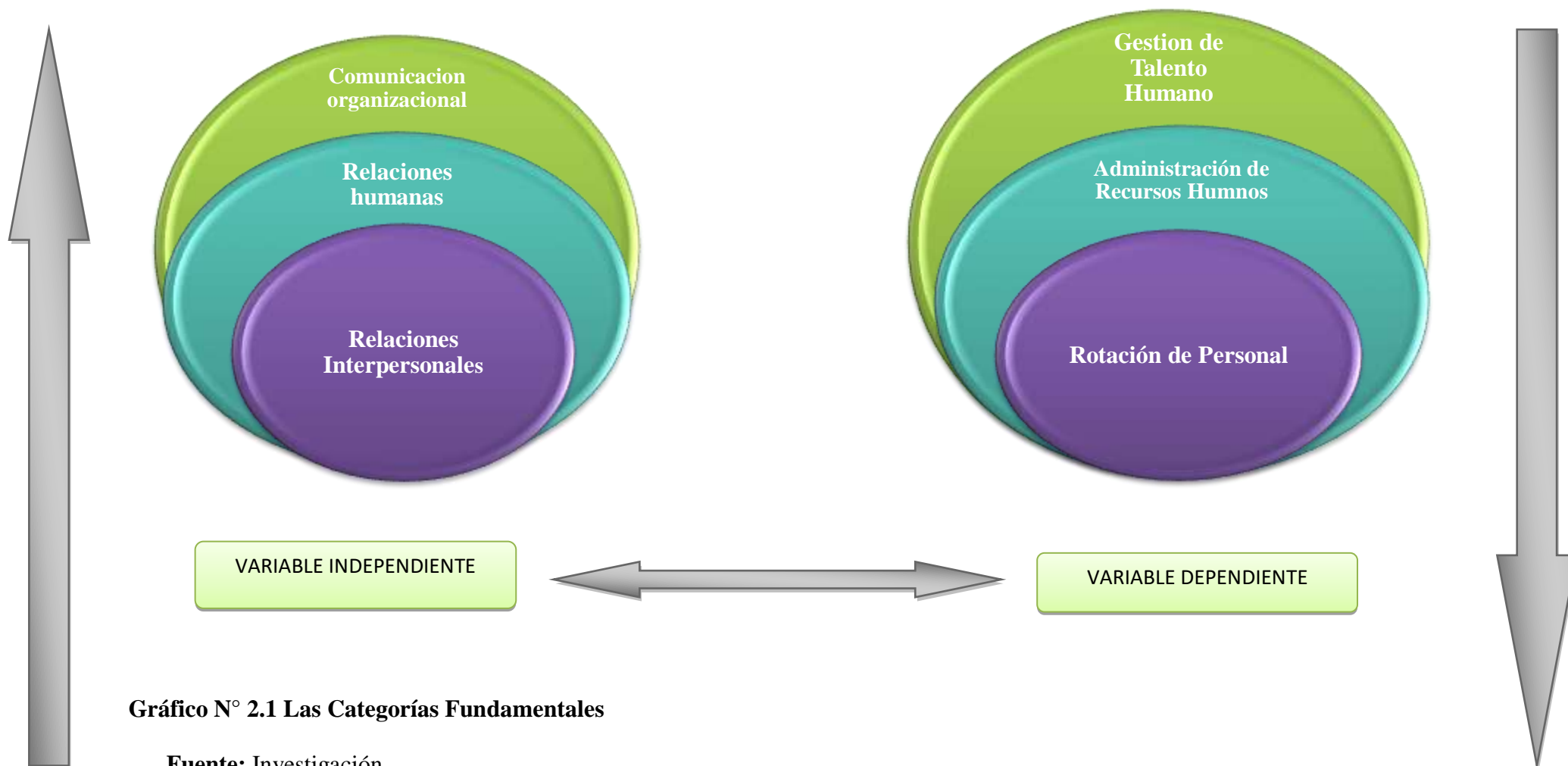


Gráfico N° 2.1 Las Categorías Fundamentales

Fuente: Investigación

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 3: CONSTELACION DE IDEAS

VARIABLE INDEPENDIENTE: LAS RELACIONES INTERPERSONALES

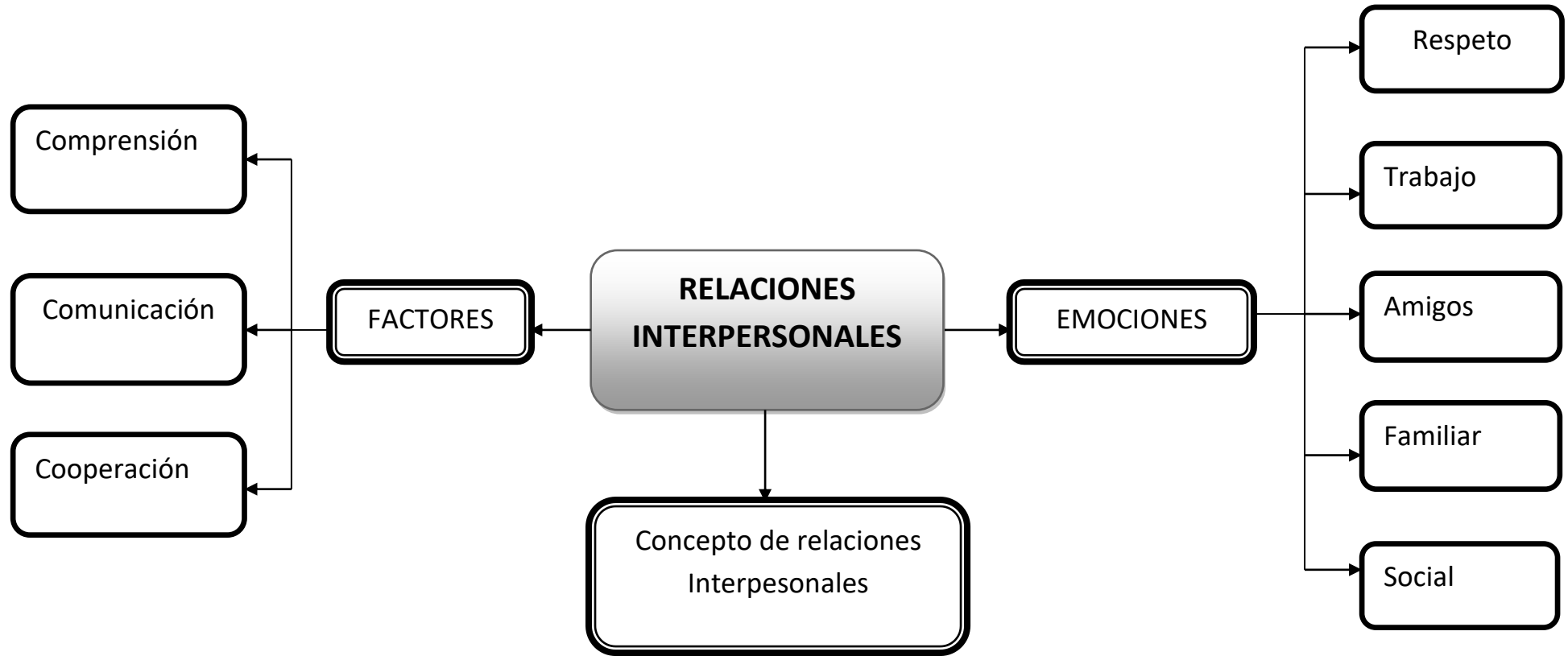


Gráfico N° 2.2 Constelación de ideas: Variable independiente Relaciones Interpersonales

Fuente: Investigación

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 4: La rotación de personal

VARIABLE DEPENDIENTE: LA ROTACION DE PERSONAL

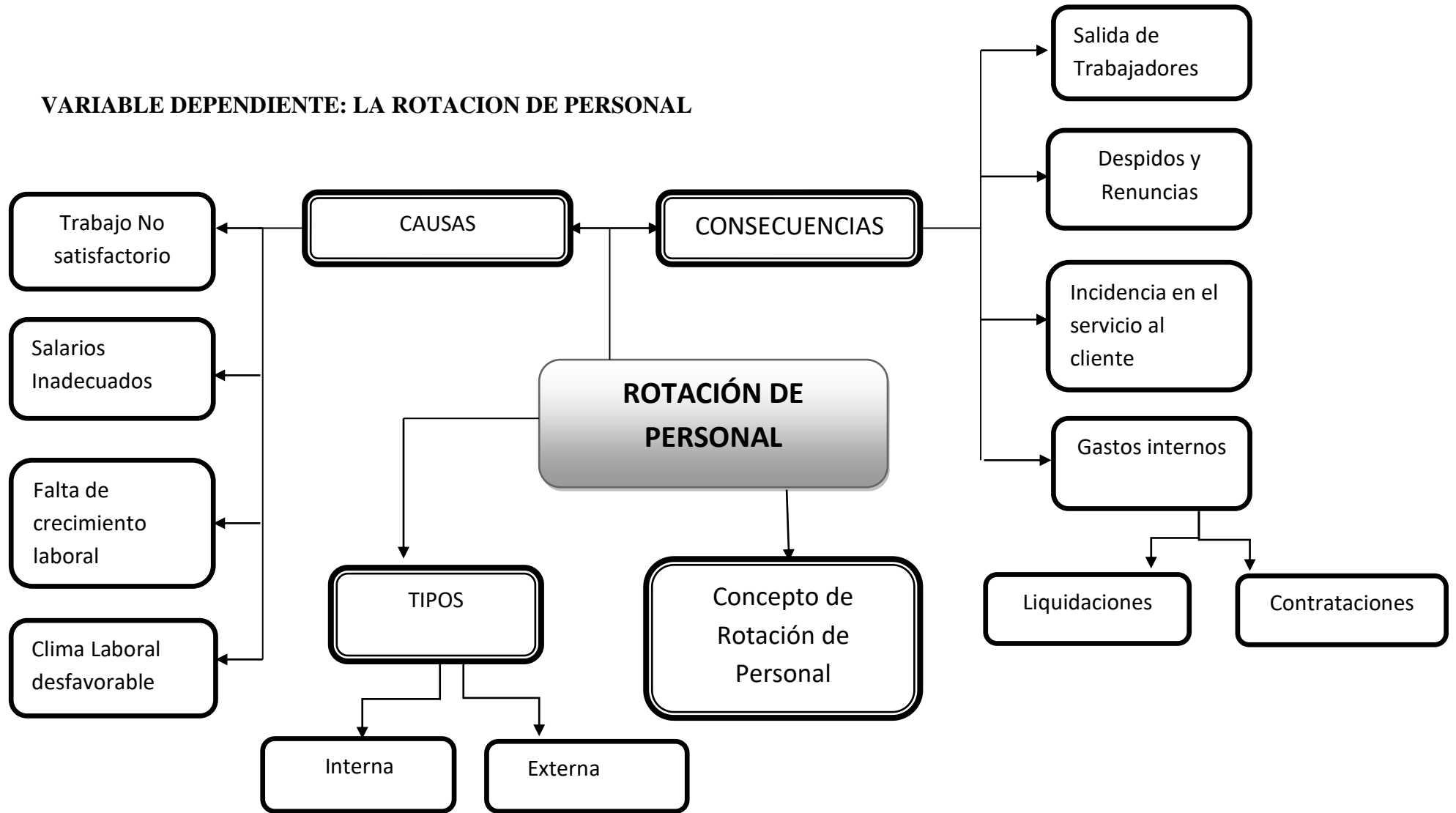


Grafico N° 2.2 Constelación de ideas: Variable dependiente Relaciones Interpersonales
Fuente: Investigación
Elaborado por: María Belén Medina Escalante

2.4. Categorías fundamentales

2.4.1. FUNDAMENTACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE

Las Relaciones Interpersonales

Balarezo Toro (2015) Afirma que “La premisa fundamental de toda filosofía de trabajo para alcanzar el éxito deseado en cualquier empresa de servicios, lo constituye la formación técnica de los profesionales y especialmente la dimensión funcional del servicio”. (p79)

Las organizaciones no siempre han buscado establecer y mejorar las relaciones entre sus integrantes a fin de obtener mayor información acerca de las actividades, funciones y responsabilidades así como procesos a seguir, los medios y técnicas a utilizar siendo así la capacidad del individuo para relacionarse con otras personas, e intercambiar información mediante la comunicación para alcanzar el éxito

“Las relaciones interpersonales son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas. Estas relaciones pueden basarse en emociones y sentimientos”. Así también, el mismo autor afirma que “Es aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás”. (Zambrano & Martínez, 2013, p.40, 41).

El hombre es un ser gregario por naturaleza, por lo que necesita iniciar relaciones con otros individuos; en las organización existen varios factores que podrían influir en las relaciones interpersonales, siendo las más importantes: la personalidad, las funciones cognitivas, en ciertos casos el deseo el estado afectivo y su conducta, los cuales modifican el comportamiento de cada individuo

“Las relaciones interpersonales son consideradas como una de las herramientas fundamentales dentro del desarrollo organizacional, pues esta permite que se genere armonía permitiendo así la integración de los equipos, además de integrarlos permite que los participantes del equipo se enfoquen hacia el logro de

los objetivos colectivos de la tarea mediante la interacción diaria con las personas que los rodean, ya sea esta en el ámbito laboral, social, familiar, amistades, etc”.

(Recalde, 2016, p.16).

Según Recalde, las relaciones interpersonales ayudan a la eficacia organizacional, dado que empleados satisfechos, motivados e integrados, mejoran su desempeño. Las interacción diaria de las personas impulsa el cumplimiento de objetivos individuales y colectivos, se puede decir que, el hombre, tiene como necesidad, la estima y el reconocimiento (postulado que fue planteado por Maslow en su jerarquía de necesidades); ya que el individuo siempre busca encajar en un grupo



social y pueda reconocer el esfuerzo y sus logros creando comprometimiento para su consecución

Gráfico 5: Jerarquía de necesidades de Maslow.

Fuente: Quintero, J (2012) Teoría de las Necesidades de Maslow (p4)

Recuperado por: Medina Belén, (2017)

En la tercera jerarquía de la pirámide de necesidades propuesta por Maslow, se manifiesta que, el individuo debe satisfacer las necesidades sociales, de amor y pertenencia, formando parte de un grupo o siendo tomado en cuenta en las decisiones por parte de los demás dentro de la organización, para superar sentimientos de soledad y evitar el desequilibrio.

La interacción con otros por medio de relaciones interpersonales favorecen a la generación de un mejor clima laboral, que permita aprovechar al máximo el rendimiento de los colaboradores, sintiéndose éstos motivados al ser parte sistemática de la organización, y sintiendo compromiso por los objetivos planteados.

a) Las Relaciones interpersonales dependiendo de los Factores

-Comprensión:

Según conocimientos net (2008) “Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas”. (Pág. web)

- Comunicación

Según conocimientos net (2008) “Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción”. (Pág. web)

- Cooperación

Según conocimientos net (2008) “Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios”. (Pág. web)

- Respeto

Según conocimientos net (2008) “Aún cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. Usted depende de los demás por lo que es importante respetar y hacerse respetar”. (Pág. web)

b) Contexto

- Sociales

Según (Heider Fritz, 1958) “Son relaciones que pueden ser formales e informales según el tipo de grupo al que pertenezca en base a intereses personales, gustos, negocios etc. Y se hallan 23 reguladas por normas de comportamiento en las interrelaciones”. (Pág. web)

- Familiar

Según (Heider Fritz, 1958) “Son las relaciones que se dan al interior del núcleo familiar de cada persona, su comportamiento y manera de comunicarse verbal no verbal con sus padres, hermanos, tías, primos y otros familiares en general la cual son relaciones cercanas y profundas por ser las primeras interacciones con otros individuos.” (Pág. web)

-Amigos

Según. (Heider Fritz, 1958) “Son las interacciones que se dan a temprana edad y no tienen un lazo familiar por el cual empieza a adquirir gran cantidad de información sobre el medio, además de resultar relevante a crear su propia identidad con gente contemporánea a su edad” (Pág. web)

-Trabajo

Según. (Heider Fritz, 1958) “Estas relaciones se dan de carácter formal cuando el individuo empieza a formar parte de una organización en donde al realizar sus actividades de puesto en conjunto con otros miembros para lograr un cometido final que son establecidas por su jefe inmediato, la gerencia o directivos de la organización”. (Pág. web)

Los contextos que existen en las relaciones interpersonales nos permiten distinguir los lazos que se van formando en cada periodo de nuestras vidas y aprender a controlarlos, esto a su vez nos ayuda a diferenciar como se ejecutan ayudándonos a fortalecer las relaciones internas y externas entre compañeros para que exista un buen ambiente laboral.

Relaciones Humanas

“Las relaciones humanas se encargan de estudiar a fondo la interacción social, y se las entiende como las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. En las organizaciones, los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social”. (Chiavenato, 1996, p.45).

Las relaciones humanas dentro del ámbito laboral son parte muy importante en diversas actividades al interior de la organización, cuando un individuo experimenta un buen ambiente de relaciones humanas en lo laboral tenemos garantizado la retención de buenos talentos a través de esfuerzo y preocupación del bienestar de los empleados por parte de la empresa así esta inversión de largo plazo se verá reflejada en la fidelidad del usuario y estos a su vez se transformaran en motivación para que se siga elevando su productividad. Las relaciones humanas dependerán de acuerdo a la personalidad de cada individuo, la misma que variara según el estado anímico, temperamento, carácter, conocimientos, edad, genero entre otras características sin mencionar a las circunstanciales que dependerán del momento y el lugar, por lo tanto dichas relaciones que se establezcan entre el individuo con sus semejantes puede verse muy afectada. Los colaboradores serán capaces de desarrollar y compartir soluciones para que su organización pueda sobrevivir en un mercado competitivo.

Según conocimientos net (2008) Todo acto en el que intervengan dos o más personas es una relación humana. Se considera que las relaciones humanas son el contacto de un ser humano con otro respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad. (Conocimientos net, 2008, pág.web).

El hombre se relaciona con los demás, ya sea de manera familiar, colectiva o laboral. Este le permite el intercambio con otros de ideas, opiniones, anécdotas, experiencias, inclusive cosas más personales. Una de las finalidades de las relaciones humanas es favorecer un buen ambiente y clima laboral, es indispensable crear buenas relaciones humanas debido a que nos permitirá encontrar satisfacción por nuestro propio trabajo, aumentar la productividad, incrementar el desarrollo personal y buen trabajo en equipo; pudiendo obtener el reconocimiento de los demás para la convivencia lograr así la comprensión de las demás personas; ponerse en el lugar de otro ayudará a ese individuo a sentir más confianza y seguridad en momentos difíciles y de tensión para él.

Comunicación organizacional

“las personas no viven aisladas ni tampoco son autosuficientes, al contrario se relacionan continuamente con los demás o con su entorno a través de la comunicación... es una característica propia de la humanidad que se ejerce durante las interacciones colectivas, de esta manera podemos relacionarnos con otras personas y poner de manifiesto nuestras ideas, sentimientos, valores, pensamientos entre otras” (Chiavenato, 2007, p. 113).

La comunicación organizacional es fundamental, por lo que crea canales y medios adecuados para la correcta transmisión de la información, a la vez que permite forjar una identidad corporativa, haciendo que la opinión del colaborador sea tomada en cuenta en el proceso de toma de decisiones.

“La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y su entorno”. El mismo autor cita a López (2008) manifestando que “la comunicación no solo se inserta en la estrategia general de la empresa, de la misma manera que lo hacen las finanzas, la producción o el mercadeo, sino que incluso, contribuye a definirla e impulsarla y la hace realizable y controlable”. (Santos D, 2012, (cita a Fernández, 1999), p.23))

La comunicación dentro de las organizaciones, ha tenido un impacto importante influyendo en el éxito o fracaso de estas, para lo que tiene que darse de manera efectiva y conjunta, siendo los dueños o jefes de las organizaciones quienes fomenten y desarrollen las habilidades comunicacionales en sus colaboradores.

Fontalvo & Puello (2012) afirma que “el sistema debe contar con la participación activa de sus colaboradores para de esta forma generar compromisos en el logro de objetivos establecidos y sentido de pertenencia con la importancia de sus labores” (p.153).

Podemos recalcar que si la participación de los colaboradores en la organización la comunicación no existiría, ya que no contamos con sus aportes y no generamos compromisos con la empresa ya que no entenderían los objetivos establecidos por la misma.

Según Balarezo, B (2014) “La comunicación se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto refleja hacia los públicos externos” (p.25).

Hoy en día, la comunicación juega un papel protagónico en las organizaciones, ya que, se ha convertido en una pieza clave para posibilitar un flujo comunicacional adecuado que facilite una ágil transmisión de la información, y a su vez, la coordinación inmediata de actividades entre las diferentes áreas de la organización, permitiendo que todos los miembros formen parte de este proceso y estén enterados de los movimientos que se dan dentro de la misma.

“La comunicación es, ha sido y será por siempre el engranaje clave para individuos y organizaciones, definida como proceso que posibilita la interrelación del género humano a partir de diversidad de signos estableciendo un código válido para el intercambio de ideas y conceptos, instando a la acción de los individuos en consecuencia con su pensamiento, garantizando la retroalimentación o retroacción de dicho proceso”. (Rincón, 2014, p.50)

Nos indica que, sin importar la época, la comunicación cumple una función destacada en las relaciones humanas, favoreciendo un adecuado intercambio de información y opiniones que permitan a los participantes actuar para llevar el mensaje adecuado.

Se debe considerar acorde a lo mencionado, que la comunicación organizacional es una actividad propia de todas las organizaciones, que gestiona el conocimiento y corrige acciones que podrían romper los sistemas productivos de la estructura organizacional.

Además Rincón, Y (2014) afirma que, “El proceso comunicacional establece pues, la organización, integración y complementariedad de los individuos para la obtención de logros comunes constituyendo en un elemento clave en la gestión de empresas e instituciones” (p.50).

En conclusión es muy importante entrelazar los objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos empresariales para empoderamiento por parte de los mismos, de no ser así, la entropía producida traerá consecuencias que terminarán afectando a la institución. La efectividad y buen rendimiento de la organización depende de la comunicación organizacional que ahí se maneje, ya que está relacionada con el cumplimiento de objetivos individuales y organizacionales. También, busca proyectar una buena imagen al público, gestionando adecuadamente los procesos, el conocimiento y las buenas relaciones entre compañeros, para que las mismas se reflejen en la atención que brindan al cliente, así como, en la productividad de la organización

2.4.2. FUNDAMENTACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE

Gestión de Talento Humano

“La Gestión de Talento Humano es el conjunto que nos permite conocer acerca de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.”
(CHIAVENATO, 2009, p.9)

La gestión de talento humano depende de los procesos internos con los cuales son manejados como un factor predominante en una organización por que nos permite la planificación adecuada de puestos y perfiles a contratar junto con cada una de las capacidades que poseen los colaboradores y como eso predomina en el ambiente de trabajo.

Robbins (2005) manifiesta que “Nuestra gente es nuestro activo más importante”. Muchas organizaciones usan esta frase, o algo parecido, para reconocer la importancia del rol que juegan los empleados en el éxito organizacional” (p.282).

Se refiere, que en épocas pasadas las organizaciones consideraban a las personas que ahí laboran como simples apéndices de las máquinas; es decir, era una pieza estandarizada. Sin embargo, al poco tiempo una nueva cultura organizacional surgió, la cual daba prioridad al ser humano

preocupándose de el bienestar de los mismos, para que se establezca un ambiente laboral adecuado y satisfacción en su trabajo.

Objetivos de la gestión del talento humano

Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se trate. La administración de recursos humanos debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

1. El objetivo primordial es ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos, metas y realizar su misión.
2. Proporcionar competitividad a la organización: esto quiere decir saber emplear las habilidades, esfuerzos y la capacidad de la fuerza laboral.
3. Suministrar a la organización empleados bien entrenados, capacitados y motivados: Dar reconocimiento a los colaboradores y no el solo dinero ya que existen varios incentivos que se puede brindar. Para mejorar el desempeño, los colaboradores deben percibir justicia en las recompensas que reciben.
4. Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los colaboradores en el trabajo: los empleados no satisfechos no necesariamente son los más productivos, pero los empleados insatisfechos tienden a abandonar la empresa, ya que si se ausentan frecuentemente los productos o servicios no serán de buena calidad. El hecho de sentirse felices en la organización y satisfechos en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: Calidad de vida en el trabajo se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, liderazgo, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas Gestión de Talento Humano adecuadas de trabajo y tareas significativas, con el objetivo de convertir la empresa en un lugar atractivo y deseable.
6. Administrar el cambio: En las últimas décadas hubo varios cambios en cuanto a lo social, tecnológico, económico, cultural y políticos. Estos cambios traen nuevas tendencias traen nuevos enfoques más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.

7. Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables: tanto las personas como las organizaciones deben seguir esquemas éticos y de responsabilidad social. La responsabilidad social no solo es una exigencia para las organizaciones sino también, y en especial para las personas que trabajan allí. (Chiavenato, 2002).

Funciones y actividades en la gestión de los recursos humanos

Se trata de analizar la gestión de los recursos humanos en las organizaciones, está estructurado en torno a los principales procesos que se desarrollan en los departamentos de recursos humanos

- La planificación de los recursos humanos.
- El análisis de puestos de trabajo.
- La cobertura de las necesidades de recursos humanos de la organización.
- El aumento del potencial y desarrollo del individuo.
- La evaluación de la actuación de los empleados.
- La retribución de los empleados.
- La gestión de la salud e higiene en el trabajo.
- La gestión estratégica e internacional de los recursos humanos.

Administración de Recursos humanos

“La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño”. (CHIAVENATO, 2009, p.57).

Administración de recursos humanos es el aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades y habilidades de las personas con entrenamiento realizando evaluaciones de desempeño, para que el personal sea más productivo dentro de la organización.

Rotacion de Personal

Según DOLAN, VALLE, JACKSON, & SHUKER, (2003), El concepto de rotación hace normalmente referencias a los flujos de entrada y salida de los recursos humanos en la organización.”

La Rotación de Personal es el resultado de la salida y la entrada de los empleados con el fin de sustituirlos en un determinado cargo. Toda empresa busca que su personal mantenga un equilibrio para poder garantizar su eficiencia, así se dice que la rotación no es una causa sino un efecto de un conjunto de factores que se encuentran externa e internamente dentro de la organización, y presenta relación directa con el trabajador

“El término de rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella”. (Cabrera & Ledezma, 2011, p.116).

Al hablar de rotación de personal nos referimos a un factor cuantitativo que sirve como indicador para conocer las personas que trabajan en nuestra organización por medio de ingresos y salidas recalando que este puede ser un índice para la baja de productividad y gastos internos.

a) Tipos de Rotación

Rotacion externa

Según Hernández Cayosso Alonso (2012), Se define como el número de trabajadores que cambian de puestos, sin salir de la empresa. (Pág. web)

Rotacion interna

Según Hernández Cayosso Alonso (2012), se refiere “A la entrada y salida de personal de la organización estas se pueden dar en casos como muerte del trabajador, jubilación, incapacidad permanente, renuncia de trabajador despido, mala selección e inestabilidad familiar entre otras”

b) Consecuencias de la Rotacion de personal

c) Causas de Rotación de personal

“Una de las causas que puede generar la rotación del personal en la organización es la insatisfacción laboral sobre todo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quién tomará la decisión final y donde la satisfacción juega un importante papel en dicha elección”. (Puchol, 2012, p.161).

Al decir que un trabajador está insatisfecho hablamos de que no puede ser eficaz, así que debemos preocuparnos por el capital humano para que nuestra productividad sea la que esperamos y poder retener al talento humano con seguridad y bienestar de el mismo.

Puchol, (2012), mencionan que “los trabajadores consideran que el sistema de pago vigente no se corresponde con el esfuerzo realizado y con los resultados obtenidos esto causa frustración en el empleado sobre todo en trabajos manuales y altamente monótonos” (p.161).

Es importante reconocer el valor del capital humano en nuestra empresa e incentivar a nuestros colaboradores con un salario justo y equitativo al rol que cumple cada uno dentro de la organización, toda persona que forma parte de nuestra empresa debe ser fundamental. Para lograr el objetivo empresarial y productivo deseado, por lo tanto un empleado satisfecho brindara grandes beneficios a la empresa

“En algunos casos también se reflejan las pocas posibilidades de superación y promoción que les brinda la entidad y también inconformidad con los métodos y estilos de dirección. Así como los escasos beneficios, servicios y prestaciones que se les brindan por pertenecer a la entidad en cuestión”. (Puchol, 2012, p. 161).

La satisfacción laboral cumple un rol importante en cuanto a la estabilidad emocional, psicológica y de tipo laboral en cada uno de nuestros trabajadores, es por eso que la empresa

debe facilitar los planes de ayuda para la superación de un empleado lo cual beneficiará a ambos lados; a nuestro empleado en forma de superación personal y profesional y a la empresa con nuevas aportaciones de innovación en conocimientos. Incentivar el autoconocimiento en cada empleado es una gran herramienta para el crecimiento de nuestra empresa.

2.5 Hipótesis

Las inadecuadas Relaciones Interpersonales generan la Rotación de Personal de área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable Independiente: Las Relaciones Interpersonales

Variable dependiente: La Rotacion de personal.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la Investigación

Para esta investigación se utilizó el enfoque cuali-cuantitativo; cualitativo pues permitió comprobar el problema de estudio a través del análisis de archivos, argumentos y soportes con los que cuenta la empresa, además se procedió a la aplicación de una encuesta a todos los colaboradores, con el fin de obtener información sobre la problemática presentada; y, cuantitativo porque permitió descubrir la hipótesis planteada mediante el análisis e interpretación de datos de la información recolectada y así se estableció las cifras numéricas y comprobaciones estadísticas.

3.2. Modalidad básica de la investigación

Para poder llevar a cabo este proyecto de investigación se acudirá a las siguientes fuentes de información:

- **Investigación de campo**

El presente trabajo investigativo por sus características será una investigación de campo ya que se realizara en cada lugar de trabajo de la población del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa (GADBAS), se registrara y codificara de forma directa todos los datos en relación a toda la documentación e información que tenga relación con el tema planteado, haciendo uso de la técnica de observación y la aplicación de una encuesta con el fin de determinar la realidad de los colaboradores.

- **Investigación Documental y Bibliográfica**

La presente investigación tendrá una modalidad documental y bibliográfica con el fin de contrarrestar la información recolectada con los estudios posteriores realizados por varios autores, logrando así ampliar en gran manera los conocimientos previos que serán de gran ayuda para el presente trabajo investigativo considerándose para su desarrollo información previa de otros autores y estudios realizados acerca de la temática a investigar, ya que con ello lograremos

contrastar la información además de, de esta manera se busca aportar a través de la investigación, por lo cual nos apoyaremos en aquellos que se encuentran ya establecidos, por tanto se recurrirá a la información que se encuentre desarrollada en diversos documentos, revistas electrónicas, fuentes académicas en internet y libros, entre otras fuentes que nos permitan obtener información válida y confiable.

- **Modalidad por Asociación de variables**

Se verificó la relación de la variable dependiente y variable independiente de acuerdo a lo siguiente:

Se realizó un diálogo directo con colaboradores y directivos acerca de la problemática en la cual se dio a conocer los diferentes puntos de vista del personal, en el cual se obtuvo información necesaria para la investigación.

En esta investigación se logró conseguir información directa y verídica por cada uno de los miembros que conforman la organización a su vez se consiguió que los colaboradores se sientan a gusto y puedan opinar de algunas cosas que suceden dentro de la empresa.

3.3 Nivel o tipo de investigación

Para la ejecución del presente proyecto se utilizará el siguiente tipo de investigación

- **Investigación exploratoria**

Permite indagar sobre situaciones que al principio de la investigación no se tiene claras o no se conocían para así poder verificar la correlación entre las variables de investigación acerca de la problemática planteada, logrando así retener al talento humano factor primordial y esencial para el desarrollo y crecimiento de la organización.

Además, con este tipo de investigación se logrará encontrar factores que estén inmersos en la rotación de los colaboradores.

- **Investigación descriptiva**

Se describen detalladamente las características del problema lo cual ayuda a conocer a fondo hechos, acciones y situaciones que son desconocidas para la realización de la investigación

- **Investigación de correlación**

Esta investigación se enmarcará en el nivel correlacional, porque se pretende estudiar el grado de relación que existe entre la variable dependiente como lo es la rotación de personal y la variable independiente que es las relaciones interpersonales de los colaboradores de GADBAS con la finalidad de conocer datos exactos de dicha problemática.

- **Investigación explicativa**

Este tipo de investigación se la determina explicativa porque los parámetros de estudio son más que determinar las relaciones interpersonales de los trabajadores de la institución, que se da mediante el intercambio constante de información y su labor diaria, no solo está dirigida a determinar las causas que podrían originar una rotación de personal de la organización y su interés se centra en la mejora del clima laboral e, indicando cual es la causa que produce este resultado.

3.4. Población

La totalidad de la población de estudio la conforma el departamento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado De Baños Santa, la misma que nos abaliza que las personas que responden a nuestros cuestionamientos tienen una idea clara de todos los movimientos

La población está constituida por miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado De Baños Santa (GADBAS)

PERSONAS	CANTIDAD
Directivos del departamento administrativo del GADBAS	6
Colaboradores	25
TOTAL	31

Tabla 1 Población y Muestra 1

Fuente: Investigación

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 2 Variable Independiente: Relación 1

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Es aquella habilidad que un individuo tiene para interactuar con otras personas, e intercambiar conocimientos, experiencias mediante la comunicación para lograr una meta sin considerar estatus o roles.</p>	<p>La Comunicación</p> <p>Capacidad del individuo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación afectiva - Comunicación social - Habilidades sociales - Motivación 	<p>¿La información que le proporcionan sus colegas es efectiva y confiable?</p> <p>¿El ambiente laboral se desarrolla en forma estable y agradable?</p> <p>¿Disfruta el realizar tareas en grupos de trabajo?</p> <p>¿Suele usted ser partícipe de</p>	<p>Técnicas</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

	Metas	<ul style="list-style-type: none"> - Participacion - Trabajo en equipo 	actividades o eventos sin que nadie lo obligue?	
--	-------	--	---	--

Tabla N° 2.1 Operacionalización de variables
Variable Dependiente Relaciones Interpersonales
Fuente: Investigación
Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Tabla 3 Variable Dependiente: Rotación de Personal

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La rotación de personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales.</p>	<p>Reclutamiento y Selección</p> <p>Gestión de Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis y descripción de puestos - Medios de reclutamiento - Contratación - Inducción 	<p>¿La empresa cuenta con un manual de funciones?</p> <p>¿Conoce usted las condiciones de su contrato?</p> <p>¿Antes de su contratación se le dio a conocer cuáles</p>	<p>Técnicas</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento - Evaluación - Remuneración - Políticas laborales - Calidad de vida Laboral 	<p>son sus obligaciones y beneficios?</p> <p>¿La empresa brinda capacitación sobre temas acorde al cargo que ocupa?</p> <p>¿Evalúan su desempeño?</p> <p>¿El salario que usted percibe está acorde a sus funciones?</p>	
--	--	---	---	--

Tabla N° 2.2 Operacionalización de variables
Variable Independiente: Rotacion de personal
Fuente: Investigación
Elaborado por: María Belén Medina Escalante

3.6 Técnicas e Instrumentos

3.6.1 Técnica: encuesta dirigida al personal del departamento administrativo del GADBAS

3.6.2 Instrumento: Cuestionario-Entrevista

3.7 Recolección de Información

Para el presente trabajo investigativo, la recolección de datos se precederá mediante la técnica de encuesta para lo que usaremos un cuestionario estructurado en el que se encontraran diez preguntas tecnificadas de la Operacionalización de variables

Plan de recolección de información

La información recolectada será procesada de la siguiente forma:

- Se analizara minuciosa y críticamente toda la información recolectada a través de las respuestas emitidas por los colaboradores, además se irá verificando los datos que no tengan validez para la investigación, con el fin de no contradecir el estudio planteado
- Revisar que las respuestas de los trabajadores sean concordante a la pregunta, que estén duplicadas y que no se repitan entre dos o más colaboradores.
- Un estudio basado en estadística para la representación de resultados.
- Interpretación de aquellos datos obtenidos, con ayuda del marco teórico.
- La comprobación de la hipótesis planteada.
- Desarrollo de conclusiones y recomendaciones

Presentación de datos

- Para la presentación de datos procederemos:
- Representación Escrita: desarrollaremos un análisis corto de resultados.
- Representación Tabular: se presentarán en tablas los datos numéricos y porcentajes
- Los datos los representaremos en filas y columnas de una tabla.

Representación gráfica en pasteles: para una comparación más simple se presentan los porcentajes en un gráfico circular.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para que?	Para investigar las relaciones interpersonales que genera la rotación de personal de los trabajadores de Gobierno Autónomo Descentralizado en la ciudad de Baños de Agua Santa.
2. ¿De que personas u objeto?	25 Colaboradores 6 Directivos del departamento administrativo del GADBAS Dando un total de 31 colaboradores
3. ¿Sobre que aspectos?	Relaciones Interpersonales Rotacion de Personal
4. ¿Quién?	La investigadora María Belén Medina Escalante
5. ¿Cuándo?	Abril – Agosto 2020
6. ¿Dónde?	Gobierno Autónomo Descentralizado en la ciudad de Baños de Agua Santa.
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Técnica: Encuesta
9. ¿Con que?	Instrumento: Cuestionario
10. ¿En que situación?	En una situación apropiada y factible

Tabla 4: Recolección de información

Fuente: Investigación

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

3.8 Procesamiento y Análisis

3.8.1 Procesamiento Los datos recogidos de la encuesta se procesan:

- Nueva recolección de datos para corregir preguntas mal contestadas.
- Tabulación o elaboración de cuadros según la hipótesis.
- Estudio estadístico para la presentación de datos.

3.8.2 Análisis Los datos corregidos por medio de las encuestas se analizan de la siguiente manera:

- Interpretación de los resultados con apoyo del marco teórico.
- Comprobación de hipótesis planteada.
- Desarrollo de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

1. ¿La información que le proporcionan sus colegas es efectiva y confiable?

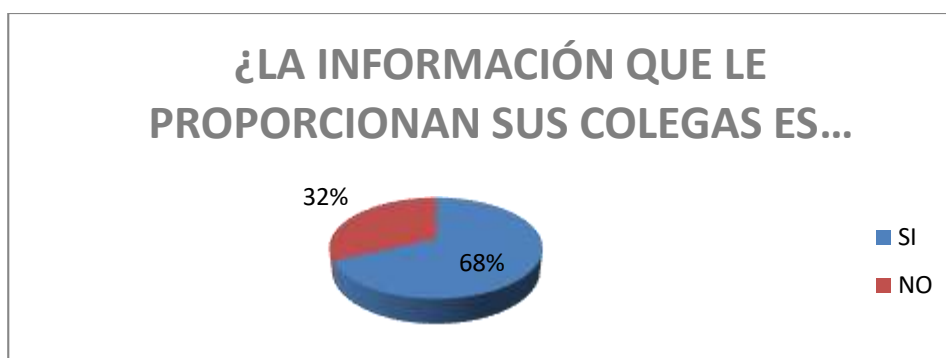
Tabla 5: Información Confiable 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	68%
NO	10	32%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 6: Información Confiable



Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Análisis

Según el gráfico 21 colaboradores del total de 31 en población, que representa el 68% considera que la información que obtiene de sus colegas que laboran en la institución para realizar sus labores en el puesto siempre es oportuna y confiable, tan solo 10 empleados que representan el 32% de la población encuestada dijo que a veces la información no es obtenida no es confiable.

Interpretación

En base a los resultados obtenido a través de la encuesta aplicada se determina que un porcentaje elevado se encuentra conforme con la información que sus colegas le ofrecen para realizar su labor y son pocos quienes no están de acuerdo.

2. ¿El ambiente laboral se desarrolla en forma estable y agradable?

Tabla 6: Ambiente de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	61%
NO	12	39%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 7: Ambiente de trabajo



Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Análisis

Según el gráfico 19 colaboradores del total de 31 en población, que representa el 61% considera que El ambiente de trabajo siempre es Armonioso y agradable. Y 12colaboradores que representan el 39% de los encuestados indico que el lugar donde se desempeñan no es un ambiente agradable y armonioso.

Interpretación

Los resultados que se obtuvieron a través de la encuesta nos muestra que más del 50 por ciento del personal de la institución se encuentra conforme con el ambiente laboral que se desarrolla dentro de la organización, pero hay un pequeño porcentaje en el que se debería trabajar para mejorar esto.

3. ¿Disfruta el realizar tareas en grupos de trabajo?

Tabla 7: Trabajo en equipo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	84%
NO	5	16%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 8: Trabajo en equipo



Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Análisis

Según el gráfico 26 colaboradores del total de la población, que representa el 84% considera que disfruta realizar trabajos en equipo, 5 empleados que representan el 16% de los encuestados indicó que es incómodo realizar trabajo en equipo.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a se puede determinar que en mayor porcentaje los colaboradores disfrutaban del trabajo en equipo, son pocos los colaboradores que presentan incomodidad para realizar su trabajo en equipo.

4. ¿Suele usted ser partícipe de actividades o eventos sin que nadie lo obligue?

Tabla 8: Participación en actividades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	100%
NO	0	0
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 9: Participación en actividades



Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Análisis

Según el gráfico los colaboradores del total de 31 en población, que representa el 100% consideran que tiene predisposición para acudir a los eventos realizados por la institución.

Interpretación

Con relación a la encuesta aplicada y los datos obtenidos de las mismas se determina que los empleados indicaron que se hallan satisfechos y que disfrutan de eventos que organiza la institución sin que nadie los obligue.

5. ¿La institución cuenta con un descriptivo de cargos?

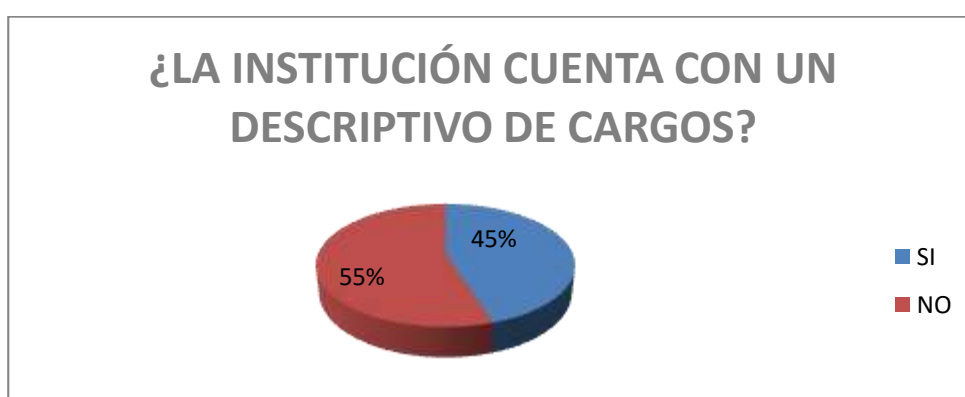
Tabla 9: Descriptivo de cargos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	45%
NO	17	55%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 10: Manual de Funciones



Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Análisis

Según el gráfico 17 colaboradores del total de 31 en población, que representa el 55% considera que la organización no dispone de un manual de funciones, y 14 empleados que representan el 45% de los encuestados indicaron que existe el manual de funciones de la institución.

Interpretación

En base a los datos recolectados a través de la encuesta se puede determinar que existe un porcentaje alto de colaboradores que desconocen la existencia de un manual de funciones de la institución.

6. ¿Conoce usted las condiciones de su contrato?

Tabla 10: Condiciones de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	10%
NO	28	90%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 11: Condiciones de trabajo



Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Análisis

Según el gráfico 3 colaboradores del total de 31 en población, que representa el 10% considera que conoce las condiciones de su contrato, mientras que 28 empleados que representan el 90% de la población total indicaron que desconocen sobre condiciones de su contrato.

Interpretación

El dato obtenido a través de la encuesta aplicada nos permite determinar que existe un porcentaje alto de aquellos colaboradores que desconocen cuáles son sus condiciones de su contrato.

7. ¿Antes de su contratación se le dio a conocer cuáles son sus obligaciones y beneficios?

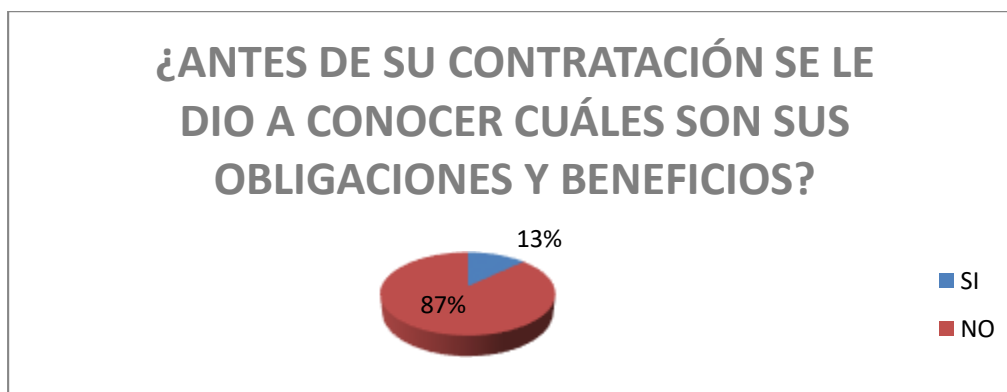
Tabla 11: Obligaciones y beneficios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	13%
NO	27	87%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 12: Obligaciones y beneficios



Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Análisis

Según el gráfico, 4 colaboradores del total de 31 personas encuestadas que representa el 13% considera que se dio a conocer cuáles son sus obligaciones y beneficios al iniciar su gestión, pero 27 empleados que representan el 87% de la población sindical que no se le dio a conocer cuáles son sus obligaciones y beneficios.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, un porcentaje elevado de los trabajadores indicaron que no fueron comunicados sobre los beneficios, derechos y obligaciones, cuando ingresaron a ocupar el cargo que desempeñan actualmente.

8. ¿La empresa brinda capacitación sobre temas acorde al cargo que ocupa?

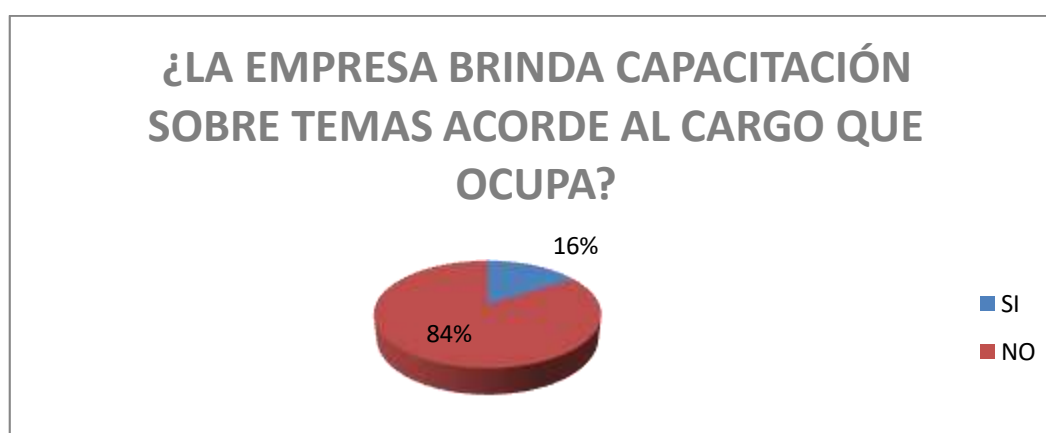
Tabla 12: Capacitación acorde al cargo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	16%
NO	26	84%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 13: Capacitación acorde al cargo



Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Análisis

Según el gráfico, 5 de los colaboradores del total de 31 en población, que representa el 16% considera que las capacitaciones recibidas en el transcurso del año están acordes al cargo que desempeñan, mientras que el 84% menciona que las capacitaciones no tienen nada que ver con las labores que desempeñan.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado se determina que un porcentaje alto de trabajadores, considera que las capacitaciones que reciben, no tienen nada que ver con el cargo que desempeñan.

9. ¿Qué tan frecuente se aplica una evaluación de desempeño?

Tabla 13: Evaluación de desempeño

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	74%
NO	8	26%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 14: Evaluación de desempeño



Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Análisis

Según el gráfico 23 colaboradores del total de 31 en población, que representa el 74 % considera si evalúan su desempeño, y 8 empleados que representan el 26% de los encuestados indicaron que no se les evalúa con frecuencia su desempeño.

Interpretación

Con relación a los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada, los trabajadores en su gran mayoría son evaluados constantemente con el fin de medir su desempeño laboral dentro de la institución.

10. ¿El salario que usted percibe está acorde a sus funciones?

Tabla 14: Salario acorde a funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	10%
NO	28	90%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Gráfico 15: Salario acorde a funciones



Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Análisis

Según el gráfico 3 colaboradores del total de 31 en población, que representa el 10% considera que el salario que percibe está acorde a sus funciones, 28 trabajadores que representan el 90% indican que su remuneración no está acorde a las funciones que realiza.

Interpretación

Los datos que se obtuvieron mediante la investigación de campo los datos nos muestra que, los colaboradores muestran inconformidad con el salario que perciben, ya que consideran que sus funciones van más allá de las actividades que contemplarían su remuneración.

4.2. Verificación de Hipótesis

Hipótesis Afirmativa: Alternativa (H1): “Las inadecuadas relaciones interpersonales **SI** generan la rotación de personal del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa”.

Hipótesis Negativa: Nula (H0): “Las inadecuadas relaciones interpersonales **NO** generan la rotación de personal del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa”

Desarrollo del nivel de Significancia

Nos permitirá diseñar la zona de aceptación o rechazo de la hipótesis afirmativa y aceptar o negar la hipótesis nula.

4.2.1. Cálculo del Chi-Cuadrado

Para la ejecución del cálculo del método de Chi-Cuadrado se seleccionó cuatro preguntas las más significativas realizadas al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa

Frecuencias Observadas

Tabla 15: Tabla de Frecuencias Observadas

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
¿La información que le proporcionan sus colegas es efectiva y confiable?	68%	32%	100%
¿El ambiente laboral se desarrolla en forma estable y agradable?	61%	39%	100%
¿Disfruta el realizar tareas en grupos de trabajo?	84%	16%	100%
¿Suele usted ser partícipe de actividades o eventos sin que nadie lo obligue?	100%	0%	100%
TOTAL	313%	87%	400%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Frecuencias Esperadas

Tabla 16: Tabla de Frecuencia Esperada

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
¿La información que le proporcionan sus colegas es efectiva y confiable?	78,25%	21,75%	100%
¿El ambiente laboral se desarrolla en forma estable y agradable?	78,25%	21,75%	100%
¿Disfruta el realizar tareas en grupos de trabajo?	78,25%	21,75%	100%
¿Suele usted ser partícipe de actividades o eventos sin que nadie lo obligue?	78,25%	21,75%	100%
TOTAL			400%

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Una vez que obtenemos la frecuencia esperada procedemos a aplicar la siguiente fórmula:

PRUEBA CHI-CUADRADO

$$\text{Formula: } x^2 = \Sigma \frac{(O-E)^2}{E}$$

Dónde:

x^2 = Chi Cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

De Contingencia

Tabla 17: Tabla de Contingencia

O	E	O-E	$(O - E)^2$	$(O - E)^2 / E$
68	78,25	-10,25	105,06	1,34
61	78,25	-17,25	297,56	3,80
84	78,25	5,75	33,06	0,42
100	78,25	21,75	473,06	6,05
32	21,75	10,25	105,06	4,83
39	21,75	17,25	297,56	13,68
16	21,75	-5,75	33,06	1,52
0	21,75	-21,75	473,06	21,75
				53,39

Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

4.2.2. Selección del CHI Cuadrado en Tablas

a. Selección del nivel de significancia.

El nivel de significancia será del 0.05 es decir el (5%), y por consiguiente el nivel de confianza 0.95 que determinara que la Hipótesis Nula sea aceptada.

b. Selección de los grados de libertad.

Para la ejecución de dicho proceso se utiliza la siguiente formula manejando los datos del cuadro de frecuencias.

$$V=(Filas-1) (Columnas-1)$$

$$V = (2-1) (4-1)$$

$$V = (1) (3)$$

$$V = 3$$

c. Selección del Chi-Cuadrado en tablas

Probabilidad de un valor superior					
Grados de libertad	10%	5%	2,50%	0,01%	0.005%
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75

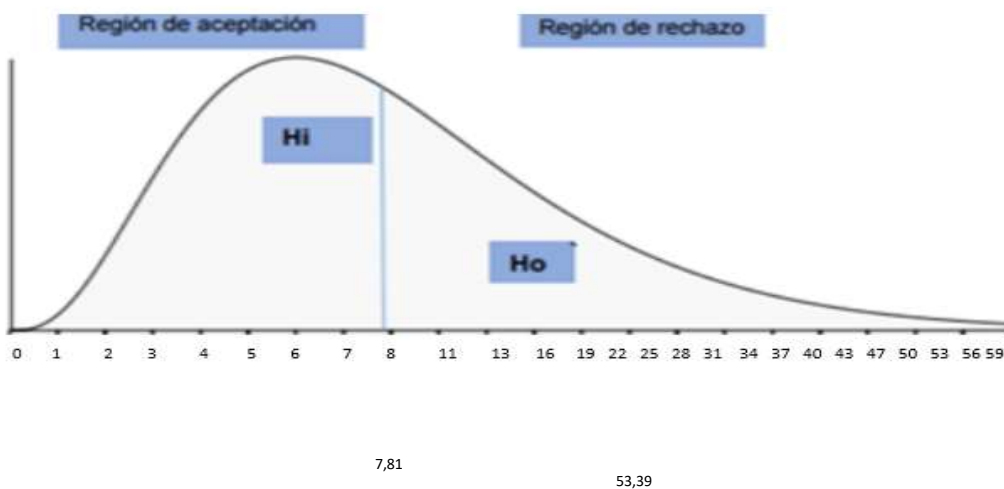
Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

Haciendo énfasis en los grados de libertad (V) dados como resultado 3 y el nivel de significación del 5% se eligió un $X^2 = 7,81$

4.2.3. Análisis de CHI Cuadrado (Tablas)

a. Descripción de las Regiones de Aceptación o Rechazo.



Fuente: Cuestionario aplicado personal Administrativo del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa

Elaborado por: María Belén Medina Escalante

b. Regla de Decisión

Para 3 grados de libertad con un nivel de 0.05 se consigue una tabla chi cuadrado de 7,81, por lo tanto, Si $X^2_c > X^2_t$ se acepta la hipótesis alternativa H1 de investigación. Como $X^2_c = 53,39 > X^2_t = 7,81$ se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis de investigación que dice: ““Las inadecuadas relaciones interpersonales **SI** generan la rotación de personal del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Canton Baños de Agua Santa

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES.

Una vez realizada la investigación correspondiente al objeto de estudio se puede establecer las siguientes conclusiones

Existe una relación directa entre la rotación de personal y las relaciones interpersonales que manejan los funcionarios del Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa identificándose continuos conflictos entre compañeros tanto de la misma área como de las diferentes existentes en la organización, evidenciando las falencias en los procesos. Situación que ha sido comprobada de manera estadística.

- Las relaciones interpersonales se la puede definir como un interacción que se desarrolla entre dos o más personas, es esa relación social reciproca que permite ese intercambio de información con el fin de lograr alcanzar objetivos planteados; pero en el Gobierno descentralizado de Baños de Agua Santa se encuentra gestionada inadecuadamente, debido a la mala utilización y no haber especificado lo que podría pasar entre compañeros, lo cual deriva casi siempre en la generación de chismes y rumores que distorsionan la correcta información y afectan al clima laboral y a la coordinación de actividades dentro de la organización. En este aspecto la población encuestada manifestó que el clima laboral y el trabajo en equipo se ve afectado por la inadecuada gestión de la comunicación informal no fundamentada.

- La entrada y salida de personal más conocida como rotación dentro del ámbito organizacional y empresarial se trata de medir el tiempo en que un trabajador permanece en la organización y en el Gobierno descentralizado de baños de Agua Santa existe mucha rotación de personal ya que el personal tiene relaciones interpersonales y existe problemas para poder trabajar en equipo y deciden salir de la empresa para no tener contacto con las mismas y eso es un costo más para empresa

- En el Gobierno Descentralizado de Baños de Agua Santa no existe un documento o artículo científico que integre el estudio de la Las inadecuadas relaciones interpersonales generan la rotación de personal del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa” y que permita a las

autoridades de la organización adoptar medidas adecuadas para no tener mucha rotación de personal por motivo de relaciones interpersonales dentro de la organización realizar políticas dentro de la empresa y aporten de manera oportuna a la problemática.

5.2. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda potencializar el desarrollo de los procesos comunicacionales entre los miembros Gobierno descentralizado de baños de Agua Santa, de manera que permita expresar el mensaje de forma asertiva, utilizando los canales adecuados y manteniendo un equilibrio emocional y profesional, que facilite la mejor comprensión del mensaje y genere una respuesta afirmativa y cordial, aportando de manera significativa a las gestión de buenas relaciones interpersonales.

- Se sugiere realizar capacitaciones (semestrales) sobre MANEJO DE LA INFORMACIÓN dentro de la empresa para poder establecer políticas dentro de la misma lo cual, promueva el trabajo en equipo y la utilización de medios apropiados, facilite la interacción grupal sin tener que rotar a su personal mucho menos despedirlo.

- Es importante que en la organización de acciones extra laborales que impulsen la unión y compañerismo entre los miembros, de manera que ayuden a limar asperezas y solucionar inconvenientes existentes, ya que, los espacios extra laborales permiten conocer, mantener, optimar y preservar el clima laboral, influyen en el desempeño y consolidan estructuras organizacionales agradables.

ARTÍCULO ACADÉMICO

*Universidad Técnica de Ambato Facultad de
Ciencias Humanas y de la Educación*

Carrera de Psicología Industrial

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ROTACION DE PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE BAÑOS DE AGUA SANTA”

AUTOR: Belén Medina

TUTOR: Mgs Fernanda Lozada

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo investigativo tiene como propósito determinar la incidencia de “Las relaciones interpersonales en la rotación de personal del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa”. Para el desarrollo de esta investigación se recurrió al análisis de 25 libros de varios autores; entre los que destacan; Alles, Chiavenato, Pohucol, Dolan, Hernandez, Daltón, Bandler entre otros; además 12 artículos científicos; 4 revistas y varios documentos digitales; una vez determinado el material bibliográfico y digital, los conceptos de las dos variables fueron representados una matriz de operacionalización, donde se determinaron las categorías e indicadores claves para el diseño de un cuestionario de 10 preguntas cerradas, mismo que mediante la técnica de encuesta fue aplicado a un universo de 31 personas;

Todos los datos obtenidos fueron representados en tablas y sistematizados, por el número del universo de estudio como técnica de comprobación de hipótesis se aplicó el Chi-cuadrado donde el nivel de significancia fue del 0.05 es decir el (5%), y por consiguiente el nivel de confianza 0.95. mismo que permitió comprobar la incidencia directa de la variable independiente sobre la dependiente. Concluyendo así que el trabajar asertivamente en las relaciones interpersonales del personal del

Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa mejorará notablemente el índice de rotación

Palabras Clave: Relaciones Interpersonales, rotación de personal, comunicación verbal y no verbal, eficiencia, desempeño laboral, resultados, asertividad, trabajador.

ARTÍCULO ACADÉMICO

*Universidad Técnica de Ambato Facultad de
Ciencias Humanas y de la Educación*

Carrera de Psicología Industrial

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA ROTACION DE PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE BAÑOS DE AGUA SANTA

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the incidence of Interpersonal relations in the rotation of personnel in the administrative area of the Decentralized Autonomous Government of Baños de Agua Santa. For the development of this research, the analysis of 25 books by various authors was used; among which stand out; Alles, Chiavenato, Pohucol, Dolan, Hernandez, Daltón, Bandler among others, in addition 12 scientific articles; 4 magazines and various digital documents; once the bibliographic and digital material was determined, the concepts of the two variables were represented in an operationalization matrix, where the key categories and indicators were determined for the design of a questionnaire of 10 closed questions, same that through the survey technique it was applied to a universe of 31 people

All the data obtained were represented in tables and systematized, Chi-square was applied to the number of the study universe as a hypothesis testing technique where the significance level was 0.05, that is, (5%), and therefore the confidence level 0.95. same that allowed to verify the direct incidence of the independent variable on the dependent one.

Thus concluding that working assertively in the interpersonal relationships of the staff of the Decentralized Autonomous Government of Baños de Agua Santa will significantly improve the turnover rate.

Key Words: Interpersonal Relations, staff turnover, verbal and non-verbal communication, efficiency, job performance, results, assertiveness, worker.

INTRODUCCIÓN

Todos los seres humanos en el transcurso de nuestra vida establecemos un sin número de interacciones sociales, por lo que podríamos mencionar diversos tipos de estas, en función del ámbito o contexto en el que se produzca la relación. De este modo se puede hablar de relaciones interpersonales en el núcleo familiar, en el contexto escolar, en el laboral, etc. A través de las cuales intercambiamos distintas formas de percibir lo que nos rodea, opiniones también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como: relaciones Interpersonales.

Las relaciones interpersonales son la base fundamental para el desarrollo efectivo de una organización ya que el existir un buen intercambio de opiniones, ideas, necesidades, etc. va a permitir que se establezca un clima laboral eficiente, donde las personas que conforman la organización se sentirán identificadas y por ende buscaran su estancia permanente en su lugar de trabajo

(Revista Orión,2016)

Existen diversos estudios sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral entre los que destacan: *“Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULAI”* Caligiore Corrales, Irene - Díaz Sosa, Juan Arturo, (2015); *“Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería”* Consuelo López-Fernández (2016); *“Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana”* Manuel Bejarano Paredes(2019); *“Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas”*. Naranjo María(2015);

Las investigaciones citadas anteriormente recalcan la incidencia de las relaciones interpersonales en el bienestar del personal y por ende en la rotación del mismo, Actualmente la rotación de personal se correlaciona directamente con el bienestar del trabajador el cual se concibe como un proceso complejo en el que están involucrados diversos actores en una organización, mismo que incluirá las conductas comprometidas, entre las que destacan la fidelidad, la responsabilidad, el clima organizacional y el ser leal ente compañeros; además de las habilidades que debe poseer un trabajador adaptarse a diversos ambientes, comunicarse de manera efectiva

de manera grupal e individual, poseer la intención de generar impacto de manera dinámica en los acontecimientos para lograr un propósito y la continua actualización de conocimientos técnicos / profesionales (Lévy-Leboyer,2016). La adaptación de un trabajador a una organización dependerá de diversos agentes externos e internos, uno de ellos es la relación interpersonal que se da en el ambiente de trabajo tanto entre los colaboradores de un mismo nivel jerárquico, como en los miembros jefes.

Se conoce que los espacios laborales en su mayoría van a implicar establecer la interacción entre colaboradores, por ende la calidad que exista con respecto a las relaciones interpersonales en el contexto laboral puede generar un conjunto de comportamientos en las personas provocando situaciones de estrés que terminan afectando el desempeño laboral y, por tanto, la productividad; además, las relaciones conflictivas o poco colaborativas podrían llegar al favoritismo y la falta de objetividad, crear suspicacias, tensiones y deterioro del ambiente, esto hace que, en muchas ocasiones, una de las partes opte por acabar dejando su puesto laboral para incorporarse a otra compañía (Chiavenato, 2002).

Las asertivas relaciones interpersonales permitirán el bienestar entre los trabajadores de una empresa u organización, es por esto que es necesario implantar técnicas que permitan mejorar la comunicación, la interacción y por ende la estabilidad del personal. Otro beneficio de las buenas relaciones interpersonales es la mejora de productividad ya que un personal que experimente un buen compañerismo con sus compañeros, le motivara a alcanzar logros en conjunto, mismo que permite un desarrollo positivo para la organización.

Los autores citados mencionan que mediante diferentes técnicas podemos mejorar notablemente las relaciones interpersonales como es la comunicación no violenta que se dedicada a establecer una comunicación “de corazón a corazón” entre las personas, para reconectarse consigo mismo y con el otro. Está basada en la auto-empatía (reconocer y aceptar nuestros sentimientos y necesidades), la empatía (reconocer las emociones del otro) y la auto-expresión honesta (capacidad de comunicar sus propios sentimientos) Rosenberg Marshall (1960)

METODOLOGÍA

El presente trabajo investigativo se desarrolló a través de un enfoque cuali-cuantitativo; es cualitativo porque nos permite establecer aquellos factores que condicionan el desarrollo de buenas relaciones interpersonales y su incidencia en la rotación personal a través del análisis de archivos, argumentos y soportes que facilitó la empresa; y cuantitativo, pues permitió comprobar la hipótesis mediante el análisis e interpretación de datos recolectados en la investigación de campo, mismo que permitió establecer cifras numéricas y comprobaciones estadísticas. Para recabar información de manera directa, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario.

En el nivel descriptivo, a través de la técnica árbol de problemas se analizó la causa–efecto del conflicto, identificando que los principales factores que condicionan las relaciones interpersonales son el clima laboral deficiente, planificación de puestos inadecuados , comunicación organizacional y el escaso sentido de pertenencia; lo que genera en los trabajadores baja productividad, sobre carga de trabajo, conflictos entre los trabajadores y el incumplimiento de metas y objetivos planteados por la organización .

Para la investigación bibliográfica, se recurrió al análisis de 25 libros de varios autores; entre los que destacan; Zambrano & Martínez, Recalde , Heider, Fernández, Rincón, Chiavenato, entre otros; además 10 artículos científicos; 5 revistas y varios documentos digitales, posteriormente los conceptos de las dos variables fueron trasladados a una matriz de operacionalización, donde se determinaron las categorías e indicadores claves para la estructura de las preguntas del cuestionario de la encuesta aplicada en la investigación de campo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las Relaciones interpersonales dependerán de diferentes factores como son: comprensión que es la capacidad de aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades; la comunicación ya que es el proceso mediante el cual la personas transmitimos y recibimos datos, ideas opiniones y actitudes para lograr la comprensión

asertiva; otro factor clave es la cooperación , reconociéndola como la llave del bienestar , ya que todos trabajan para alcanzar un mismo objetivo; la empatía que se convierte en uno de los factores principales ya que el entender a los demás es ponerse en los zapatos del otro, el no emitir un juicio de valor, sino más bien tratar de comprender el punto de vista de mi compañero; finalmente el respeto el considerar importantes aquellas creencias y sentimientos de los demás. Cuando comprendemos sobre la importancia de estos factores las personas podremos establecer un mejor vinculo, en este caso llevar unas buenas relaciones interpersonales dentro de la organización y por que no fuera de ella.

Según Chiavenato (1996), “Las relaciones humanas se encargan de estudiar a fondo la interacción social, y se las entiende como las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. En las organizaciones, los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social”. Entones las relaciones humanas dentro del ámbito laboral son parte muy importante en diversas actividades al interior de la organización, cuando un individuo experimenta un buen ambiente de relaciones humanas en lo laboral tenemos garantizado la retención de buenos talentos a través de esfuerzo y preocupación del bienestar de los empleados por parte de la empresa así esta inversión de largo plazo se verá reflejada en la fidelidad del usuario y estos a su vez se trasformaran en motivación para que se siga elevando su productividad

Además, Según conocimientos net (2008) Todo acto en el que intervengan dos o más personas es una relación humana. Se considera que las relaciones humanas son el contacto de un ser humano con otro respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad. (pág. web)

El hombre se relaciona con los demás, ya sea de manera familiar, colectiva o laboral. Este le permite el intercambio con otros de ideas, opiniones, anécdotas, experiencias, inclusive cosas más personales. Una de las finalidades de las relaciones humanas es favorecer un buen ambiente y clima laboral, es indispensable crear buenas relaciones humanas debido a que nos permitirá encontrar satisfacción por nuestro propio trabajo, aumentar la productividad, incrementar el desarrollo personal y buen trabajo en equipo.

La problemática existente en el departamento administrativo del Gobierno descentralizado del cantón Baños de Agua Santa, está relacionada con las relaciones interpersonales que actualmente existen mismas que en muchas ocasiones se ven enmarcadas en el tipo de comunicación se maneja ya que carece de esa aceptación de los demás colegas; ya que al designar funciones o tareas no existen esas palabras que vengan acompañadas de un incentivo lingüístico que permita a la persona que recepta información aceptar o relaciona el mensaje de una forma adecuada ya que tanto el lenguaje corporal como la emisión de ruidos o palabras son esenciales para que se desarrolle una comunicación completamente efectiva.

La investigación que se desarrolló en la empresa estuvo enfocada en determinar si la Relaciones Interpersonales inciden en la rotación de personal del departamento administrativo del GAD.

CONCLUSIONES

- El trabajo realizado demuestra que determinar los factores que inciden en las efectivas relaciones interpersonales nos permitirá trabajar en cada uno de ellos, estableciendo las fortalezas existentes y aquellas debilidades que están afectando a desempeño del trabajador.
- Los datos estadísticos de esta investigación demuestran que para disminuir el nivel de rotación del personal es necesario que los líderes refuercen y resalten los comportamientos positivos, de cada trabajador ya que esto les permitirá establecer mejores relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.
- Se logró determinar que son varios los factores que condicionan la comunicación dentro del área administrativa de la institución ,como son, la inconsistencia que existe entre los diferentes puntos de vista de los colaboradores y la manera en que se gestiona la comunicación en la empresa; lo que en muchas ocasiones provoca malos entendidos o distorsión de la información, dando lugar a el incumplimiento de sus responsabilidades cotidianas; otro factor es el deficiente manejo de técnicas de comunicación por parte de los líderes , pues mediante el sistema de comunicación que se maneja actualmente solo se trasmite información, dejando de lado la parte emocional que debe existir para que un proceso de comunicación sea exitoso, lo que incide negativamente en los colaboradores a la hora de realizar su trabajo.
- Se encontró que una de las fortalezas para el logro de objetivos de la institución es la predisposición que lo trabajadores del área administrativa tienen, ya que en su gran mayoría están dispuestos a realizar trabajos en equipo, el saber acotar con las diferentes competencias que cado uno posee, esto es un plus que existe en esta área.

BIBLIOGRAFIA

Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas: México. Castillo, M. y Pedraza, N. (2010)

Recuperado en: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>

Chiavenato, I. (2015). Administración de Recursos Humanos. Rio de Janeiro: El sever. 5.

Código del Trabajo. (2012). Disposiciones fundamentales. Quito: Registro Oficial H. CONGRESO NACIONAL CODIFICACION 2005-017 LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION

Naranjo, G., Herrera, L., & Medina, A. (2004). Tutoría de la Investigación Científica. En G. Naranjo, Tutoría de la Investigación Científica. Ambato.

Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90–101. Obtenido de: <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Revista Acción Psicológica. dic2017, Vol. 14 Issue 2, p225-239. 15p. Copyright of Acción Psicológica is the property of Editorial UNED

Sisa, A (2013) Art. “las relaciones interpersonales y su incidencia el clima organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la Provincia de Tungurahua en la Ciudad de Ambato.” (pág.2)

Wiemann, M. (2011) la comunicación en las relaciones interpersonales, editorial Pearson cap.4 p. 83.

LINKOGRAFIA

http://www.ehowenespanol.com/tipos-rotacion-personal-info_456654/

<http://blog.peopenext.com.mx/principales-razones-de-rotacion-de-personal-en-tu-empresa>

<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/05/excesiva-rotacion-de-personal-causas-y-soluciones/>

<http://www.altonivel.com.mx/17280-rotacion-de-personal-y-su-impacto-en-la-empresa/>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial

Objetivo: Determinar el grado de las relaciones interpersonales que genera la rotación de personal del área administrativa del GADBAS

1. ¿La información que obtiene de otros miembros de la empresa para realizar sus actividades es oportuna y confiable?
SI NO
2. ¿El ambiente de trabajo siempre es Armonioso y agradable?
SI NO
3. ¿Disfruta usted realizar trabajos en equipo?
SI NO
4. ¿Suele usted participar en actividades, eventos sin que nadie lo obligue?
SI NO
5. ¿Considera usted que su situación laboral es estable?
SI NO
6. ¿La organización del tiempo de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.) le provoca malestar
SI NO
7. ¿Ha existido salida del personal a consecuencia de alguna incapacidad producida durante el desempeño de sus funciones
SI NO
8. Ha considerado alguna vez en renunciar a su trabajo a causa del contenido o dificultad de sus tareas?
SI NO
9. ¿Su trabajo le ha generado inestabilidad familiar?
SI NO
10. ¿Recientemente ha existido salida del personal por crisis en la empresa
SI NO

¡Gracias por su Colaboración!

