Universidad nacional de Loja

Facultad Jurídica, social y administrativa

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Título:

"LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PADRE JULIAN LORENTE LTDA." (MATRIZ) DE LA CIUDAD DE LOJA Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL"

Autor:

Karen Janina Maldonado Jaramillo

Directora:

Ing. Celia Isabel Jara Galdeman Mg. Sc

Tesis previa a optar el grado y título de Licenciada en Trabajo Social.

Loja – Ecuador

2021

CERTIFICACIÓN

Ing. Celia Isabel Jara Galdeman, Mg. Sc

DIRECTORA DE TESIS Y DOCENTE DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL DE LA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICO:

Haber dirigido, en todas sus partes el desarrollo del trabajo de tesis titulado: **"LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PADRE JULIAN LORENTE LTDA". (MATRIZ) DE LA CIUDAD DE LOJA Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL"** de autoría de la postulante **Karen Janina Maldonado Jaramillo,** el informe del trabajo ejecutado tanto en su forma como en su contenido está en conformidad con los requerimientos exigidos por los reglamentos de la Universidad Nacional de Loja, con los procedimientos técnicos de la elaboración de la investigación científica.

Por tanto, luego de haber revisado en forma prolija, autorizo su presentación, sustentación y defensa para los fines pertinentes ante el correspondiente Tribunal de Grado.

Loja, junio de 2021

Firmado electrónicamente por:
CELIA ISABEL
JARA GALDEMAN

Ing. Celia Isabel Jara Galdeman, Mg. Sc

DIRECTORA DE TESIS

AUTORIA

Yo, Karen Janina Maldonado Jaramillo, declaro ser la autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

Autora: Karen Janina Maldonado Jaramillo

Firma:

Cédula: 1105633919

Fecha: Loja, junio 2021

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Karen Janina Maldonado Jaramillo, declaro ser autor de la tesis titulada: **"LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PADRE JULIAN LORENTE LTDA". (MATRIZ) DE LA CUIDAD DE LOJA Y LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL"**, como requisito para optar al grado de: Licenciada en Trabajo Social, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Digital Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja el 23 de junio del 2021.

Autora: Karen Janina Maldonado Jaramillo

Firma:

Cédula: 1105633919

Dirección: Loja, Sauces

Correo electrónico: kjmaldonadoj@unl.edu.ec

Celular: 0987845769

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Ing. Celia Isabel Jara Galdeman Mg. Sc

Tribunal de Grado

Presidente: Ing. Luis Fernando Ludeña Jaramillo Mg, Sc

Miembro: Lic. Natalia Irene Zárate Castro, Mg, Sc

Miembro: Dr. Pablo Fabián Valdivieso Parra Mg, Sc

DEDICATORIA

Primero agradecer a Dios por las bendiciones que derrama en mí y en mi familia.

A mis padres y de forma especial a mi madre y hermano que con su ejemplo perfecto su esfuerzo, paciencia me ayudado a dar este paso tan grande e importante en mi vida.

A mi querida hija Marthina quien es el único empuje que he necesitado y a la cual le dedico este y los triunfos que vendrán.

Karen Janina

AGRADECIMIENTO

A la ilustre Universidad Nacional de Loja que se convirtió en un hogar de múltiples aprendizajes, a nivel personal y profesional, a la Facultad Jurídica Social y Administrativa y Carrera de Trabajo Social y sus docentes que gracias a sus conocimientos formaron y guiaron de manera profesional en estos años

A la Ing. Celia Jara Galdeman, Mg. Sc. directora de tesis por su apoyo y ayuda incondicional

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." y funcionarios que gracias a su colaboración hicieron factible que se lleve a cabo la investigación.

La Autora

a. Título:

"LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PADRE JULIAN LORENTE LTDA". (MATRIZ) DE LA CUIDAD DE LOJA Y LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL"

b. Resumen

El presente trabajo investigativo denominado “Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.”. (Matriz) de la ciudad de Loja y la intervención del Trabajador Social”, responde a la necesidad de determinar cómo inciden las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.”. En tal sentido, la investigación tiene como propósito contribuir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.” mediante estrategias enmarcadas en una propuesta, a fin de orientar y mejorar el desempeño laboral de los funcionarios de la cooperativa.

Los objetivos específicos hicieron posible la argumentación científica del objeto de estudio, determinando e identificando la incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda.

Para validar los conocimientos adquiridos durante el proceso de investigación se utilizó el método científico, el método inductivo-deductivo, lo cual permitió dar cumplimiento a los objetivos planteados, partiendo por la sustentación científica de las categorías de análisis, haciendo posible la justificación del trabajo en vista de que posee valor teórico y relevancia social, la metodología utilizada nos permitió realizar hallazgos significativos acerca de las relaciones interpersonales existentes dentro de la institución.

Los principales hallazgos derivados del análisis del trabajo de campo en el que se aplicó encuestas a 50 funcionarios de la institución y entrevistas estructuradas tanto al gerente general y jefe de talento humano, se determinan que las relaciones interpersonales son indiferentes entre los miembros de la institución, en donde no se muestra ni se establecen estrategias comunicativas, lo cual genera un conflicto ante diversas situaciones lo que afecta el desempeño laboral, ante esto los

mismos funcionarios manifiestan la importancia y necesidad de implementar un profesional de trabajo social al grupo laboral, para la atención integral de los mismos, y para el fortalecimiento del equipo multidisciplinario de la empresa.

Palabras claves: relaciones interpersonales, desempeño laboral, funcionarios, empresa, trabajo social.

Abstract

The present investigative work called "Interpersonal relations in the work performance of the officials of the savings and Credit Cooperative" Padre Julian Lorente Ltd. ". (Matrix) of the city of Loja and the intervention of the social worker", responds to the need to determine how interpersonal relationships affect the work performance of the employees of the Savings and Credit Cooperativa "Padre Julián Lorente Ltda.". In this sense, the purpose of the investigation is to contribute to the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." through strategies framed in a proposal, in order to guide and improve the work performance of the cooperative's officials.

The specific objectives made possible the scientific argumentation of the object of study, determining and identifying the incidence of interpersonal relationships in the work performance of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda.

To validate the knowledge acquired during the research process, the scientific method was used, method inductive-deductive, which allowed to fulfill the objectives set, starting with the scientific support of the categories of analysis, making possible the Justification of the work given that it has theoretical value and social relevance, the methodology used allowed us to make significant findings about the interpersonal relationships existing within the institution.

The main findings derived from the analysis of the field work in which surveys were applied to 50 officials of the institution and structured interviews both to the general manager and head of human talent, it is determined that interpersonal relationships are indifferent between the members of the institution, where communication strategies are not shown or established, which generates a conflict in various situations which affects work performance, before this the same officials

express the importance and need to implement a social work professional to the work group, for care integral of the same, and for the strengthening of the multidisciplinary team of the company.

Keywords: interpersonal relationships, job performance, officials, company, social work.

c. Introducción

Las organizaciones están conformadas por una gran estructura de seres humanos, los cuales tienen diferentes tipos de comportamiento, actitudes y creencias que permean su interacción, y, por ende, el logro de unas buenas relaciones interpersonales, necesarias para mantener un buen clima laboral dentro de una organización (Álvarez et al. 2012). "Si toda institución desea establecer herramientas para mejora y mantener un buen clima laboral, se debe propender a manejar ciertos factores que serán principales para ellos con el fin de conservar, sostener y optimizar las relaciones interpersonales". Varela (2008)

Si bien es cierto, las organizaciones requieren de las personas para alcanzar sus objetivos organizacionales, es por ello que las empresas e instituciones están constituidas principalmente por personas, que mutuamente se buscan y se necesitan para alcanzar sus objetivos con un mínimo de costo, de tiempo, de esfuerzo y de conflicto esto conlleva a tener relaciones personales afectivas para que exista un buen desempeño laboral.

Por consiguiente, el presente trabajo investigativo recopila toda la información obtenida dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda.", institución en la cual se determinó la incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios que laboran en dicha institución. Para el desarrollo de la investigación se utilizó una serie de métodos, técnicas y herramientas que permitieron la efectividad de la misma, los cuales se darán a conocer más adelante.

Es necesario mencionar que el presente trabajo es significativo ya que a través de una propuesta de intervención social pretende incorporar en el departamento de Talento Humano un profesional en Trabajo Social para la atención integral de los funcionarios y de esta manera coadyuvar al fortalecimiento de las relaciones interpersonales. A continuación, se detalla todo el proceso

investigativo en relación al Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja:

Revisión de literatura

A través de este recurso se pudo identificar las principales categorías y subcategorías de análisis que dan sustento científico y teórico a la investigación. Entre las principales categorías están: relaciones interpersonales, desempeño laboral y trabajo social, cada una de ellas con sus respectivas subcategorías relacionadas al objeto de estudio.

Materiales y métodos

Los materiales y métodos utilizados permitieron recopilar toda la información relevante relacionada al objeto de estudio. Entre los métodos utilizados está el científico, inductivo, deductivo y analítico; y también técnicas como la entrevista, la encuesta y la observación.

Discusión de resultados

Se reflejan todos los resultados obtenidos con su respectivo análisis cualitativo y cuantitativo; de la misma forma, se realiza la discusión de los mismos contrastando con otras investigaciones y autores referentes al objeto de estudio.

Conclusiones y recomendaciones

Se plasma las principales conclusiones obtenidas a partir de todo el trabajo investigativo, así como también las respectivas recomendaciones a los diferentes actores sociales inmersos en la investigación. Por último, se plantea una propuesta de intervención social dirigida a dar solución a la problemática encontrada.

d. Revisión de Literatura

1. Marco Teórico

1.1. Teoría de la autorrevelación

Estudia la comunicación interpersonal bajo la perspectiva de la autorrevelación, sosteniendo que la relación ideal se da en un contexto en el cual, los participantes en el proceso comunicativo, se encuentran en un ambiente no amenazante (…) cuando las personas perciben buena voluntad por parte de los otros, estarán más dispuestas a mostrarse abiertamente ante los demás.

Para Jourard (1971) y Garza (2008), la persona representa un misterio para los demás, en la medida en que los otros no saben que hay dentro de ella. Por otro lado, cuando una persona revela sus experiencias a los otros en forma abierta, honesta y espontánea, el misterio que es ante los otros disminuye enormemente.

Una buena relación es aquellas en que la persona deja que los otros se expresen, estableciendo una relación sana a través de la cual la persona tendrá la oportunidad de crecer, de desarrollarse como tal (Jourard, 1971; Jourard, 1977; Littlejohn, 1983; Redmond, 1995; Tubbs y Moss, 2000; Vaughn y Burgoon, 1976). Una buena comunicación o "apertura" es también asociada con una salud mental positiva y una relación agradable.

1.2. Teoría de la congruencia o del si-mismo

Para Rogers (1974), la psicología existencial humanista detiene su mirada en las cualidades positivas de la persona y ponen especial atención a su potencial para la comprensión consciente de sí mismas y para ayudar a otros a lograr su propia comprensión, brindándoles soporte afectivo.

Carl Rogers (1974), se basa en Litllejohn (1983), y Celis (2006), quienes en su Teoría de la Congruencia o del Sí-mismo menciona que el organismo es el depositario de toda experiencia y

define el campo fenomenológico como la totalidad de las experiencias de la persona, el cual es totalmente privado, una persona nunca podrá experimentar lo que otra experimenta, solo inferir sobre ello.

La conducta de una persona resultará de la experiencia interna de la realidad, tal y como ésta es percibida y sentida por el individuo. El campo fenomenológico está formado por aspectos conscientes gracias a la simbolización, y también, de aspectos inconscientes; una experiencia en particular no necesariamente es consciente al momento de que afecta la conducta.

Este aspecto es básico para ser tomado en cuenta durante la comunicación interpersonal, ya que implicará entender que las personas pueden inferir sobre los sentimientos de los demás, pero nunca tocarlos directamente, podemos a través de la comprensión empática, en la se ahondará más adelante, sentir "como si" se fuera la otra persona, pero nunca sentir "exactamente" lo que el otro siente. (Garza, 2008).

"Para que esa relación resulte positiva, Rogers plantea tres aspectos fundamentales: la congruencia, la aceptación incondicional y la empatía" (Vaughn et al cómo se citó en Garza, 2008).

La congruencia: es la correspondencia o consistencia entre la conciencia del "yo" y el campo fenomenológico. La incongruencia ocurre cuando la persona no se comporta o siente en completa consistencia con su experiencia total, cuando entre el pensar, sentir y actuar no hay una real concordancia (Garza, 2008).

En su teoría de las relaciones interpersonales Rogers afirma que "entre más alto sea el grado de congruencia realizado por la experiencia, la percepción y la conducta de una de las partes, la relación se caracterizará en mayor medida […]" habrá una tendencia a la comunicación recíproca

(dialógica), a la comprensión mutua y a un mejor funcionamiento psicológico de ambas partes (Rogers como se citó en Garza, 2008).

2. Marco Conceptual

2.1. Relaciones Interpersonales

2.1.1. Concepto.

Según Méndez Cruz (2005), la vida de cada persona se desarrolla y alcanza la plenitud dentro de la comunidad de los seres humanos y por lo mismo está inmersa casi todo el tiempo en las relaciones interpersonales. En ellas el individuo encuentra la posibilidad de la satisfacción de sus necesidades, del logro de sus objetivos y del desarrollo de sus potencialidades. Las relaciones interpersonales llegan así a ser un aspecto vital y de primera importancia para la existencia. Jourard asevera ‘’Las personas necesitan una de otra sencillamente para ser humanos”. (…) La relación interpersonal es considerada vital e imprescindible para la autorrealización del individuo puesto que le posibilita la satisfacción de sus necesidades.

Vásquez Jara (2015), se apoya en (Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado, 2007); quienes la definen como aquella que incluyen las relaciones de amistad, pareja, entre padres e hijos, entre compañeros, y otras por el estilo, forman parte esencial de la vida social. Sin ellas, los humanos no podríamos sobrevivir, en el más estricto sentido biológico, pero las relaciones son más que eso, las relaciones íntimas satisfactorias constituyen lo mejor de la vida.

Es innegable que el ser humano depende, desde la concepción, de otras personas con las cuales establece sus primeras relaciones humanas. Al desarrollarse continuará necesitando a los demás en cada una de las sucesivas etapas de su vida. En este sentido, vivir es relacionarse. Aprender es relacionarse.

El estudio de los tipos de relaciones existentes, Beiza (2012) destaca siempre la conexión e interacción constante de personas con características comunes, es decir, de la misma especie, a nivel laboral, social, cultural, entre otros, resaltando que esta interacción va vinculada de persona a persona. Sin importar que tipo de relación sea, el ser humano es una pieza fundamental para que dichas relaciones se generen, las mismas se manejan a través de ciertas herramientas que facilitan su uso, tales herramientas son la comunicación, la confianza, la pertenencia, rendimiento, colaboración, entre otros, dependiendo de estos factores para que las relaciones interpersonales y todos los tipos de relaciones existentes den como resultados ambientes afables para los distintos tipos de organizaciones.

Genao, Pérez, & Castro (2014), mencionan que es indispensable conocer, estudiar, investigar y practicar las relaciones humanas porque a través de ellas se puede:

» Vivir de manera exitosa.

» Dar respuestas a las adversidades y problemas

» Comprender las diferentes necesidades del ser humano.

» Desarrollar el arte de respetar y amar a los demás.

» Estimular el desarrollo de una personalidad equilibrada.

2.1.2. Dimensiones de las Relaciones Interpersonales.

2.1.2.1. Comunicación.

(Hernández Junco, Herrera Pérez, & Moreno, 2019) se basa en (Robbins y Judge, 2013), quienes señalan que la comunicación es un proceso complejo, de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción, la influencia

mutua en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre, y tiene tres funciones fundamentales: informativa, reguladora y afectivo-valorativa.

La comunicación según (Vásquez, 2015) es una forma inteligente de interacción humana que alude a la transferencia de información y entendimiento entre personas; en virtud de ella los hombres intercambian significados, valores y tomas de posición personal; es una necesidad social y se halla en la raíz de toda organización.

"Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes". (Fonseca, Correa, Pineda, & Lemus, 2011), para (Newstrom, 2009), "La comunicación es la transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra. Es una forma de llegar a los demás transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores".

2.1.2.2. Actitudes.

Yepis Vargas, define actitud como "una manera concreta de percibir algo u opinar sobre ello, un esquema de reacción afectiva o modo de reaccionar frente al mismo y a un patrón de conducta movilizable por dicho estímulo".

Barriga refiere que actitud es "la tendencia a actuar de una manera determinada frente a un objeto o situación; son estereotipos de conductas". En este sentido todos los prejuicios pueden considerarse como actitudes negativas, es decir que tienden a alejar al sujeto del objeto o a rechazarlo, mientras que las actitudes positivas conducen hacia el objeto ya que el objetivo

primordial de la conducta reside en relacionarse con los demás, en establecer con ellos lazos de protección mutua, de ayuda, de cooperación, etc.

Las actitudes tienen una gran importancia social ya que no suelen ser cosa de un solo individuo, sino que son compartidas por un número relativamente elevado de individuos; en ese sentido las actitudes resultan muy importantes en las relaciones laborales ya que regulan el éxito o fracaso del grupo. Cuando la persona tiene actitudes positivas tendrá predisposición a trabajar en equipo, teniendo en cuenta la ética y los valores. Pero cuando las actitudes son negativas, hay tendencia a la desintegración del grupo ya que se dan malos entendidos y conflictos.

2.1.2.3. Trato.

Tamayo, M (2000) menciona que el logro del objetivo de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo) en el ámbito laboral se da a través del buen trato, amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos.

Tamayo define: Buen trato: En la interacción de las personas está condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos modales. La amabilidad está ligada con el afecto y cariño; las palabras amables producen en la persona una sensación agradable, calman, aquietan y consuelan a quien las oye; la cortesía son las pruebas de atención o respeto de una persona a otra y sus factores son la justicia, la modestia y el trato igual a todos. Los buenos modales se demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes.

2.1.3. Factores que influyen en las relaciones interpersonales.

2.1.3.1. La Personalidad.

La personalidad según Dubrin (2008) se refiere a aquellos patrones de conducta duraderos y recurrentes y tienden a expresarse en una amplia variedad de situaciones. Una persona que es insolente e insensible en una situación, probablemente actuará en forma similar en muchas otras situaciones. Su personalidad es lo que lo hace a usted único. Su manera de caminar, de hablar, su aspecto, su conversación y sus valores y conflictos interiores contribuyen todos a conformar su personalidad. ¿Alguna vez se ha percatado de que cuando conoce bien a alguien puede identificar a dicha persona sólo al escuchar sus pasos? Esto sucede porque mucha gente tiene una manera de andar característica.

Así mismo para (Gonzáles, 2016) la personalidad es uno de los factores más influyentes en las Relaciones Interpersonales y viceversa, esto quiere decir que la interacción con otras personas también determina nuestra personalidad pues durante el primer tercio de la vida, cuando la personalidad está en una etapa muy importante de desarrollo de su carácter, en la formación de su carácter, de su forma de ser, esto se determina mediante las relaciones de las cuales sea participe influyendo de manera directa en su personalidad.

2.1.3.2. Los Procesos Cognitivos.

Según Jaume Almenara (2007) entiende por desarrollo cognitivo al conjunto de transformaciones que se producen en las características y capacidades del pensamiento en el transcurso de la vida, especialmente el periodo del desarrollo, y por el cual aumentan los conocimientos y habilidades para percibir, pensar comprender y manejarse en la realidad.

Para Rivas (2008), la psicología cognitiva se ocupa del análisis, descripción, comprensión y explicación de los procesos cognoscitivos por los que las personas adquieren, almacenan,

recuperan y usan el conocimiento. Su objeto es el funcionamiento de la mente, las operaciones que realiza y resultados de las mismas; la cognición y relaciones con la conducta.

El ser humano posee funciones cognitivas bastante evolucionadas sin embargo no deja de ser una entidad que tiene sentimientos y emociones, estos nos llevan a tener percepciones de estímulos captada, posteriormente a interpretar dicha información para posteriormente manifestar una respuesta a través de sentimientos y emociones

Las funciones cognitivas Gonzáles (2016) que más se destacan son: la memoria, la percepción y el pensamiento. Estas funciones nos ayudad a tener una perspectiva de la realidad, pero hay que tener en cuenta que cada individuo ve la realidad a su manera, percibimos personas y situaciones de la sociedad, además de percibirnos a nosotros mismos y nuestras interacciones con nuestro entorno. (…) las funciones cognitivas influyen en las relaciones interpersonales puesto que tendremos diferentes reacciones que las otras personas a los mismos estímulos.

2.1.3.3. El estado afectivo.

Para Gonzáles (2016) el ser humano se caracteriza de los demás animales por ser uno racional, por disponer de inteligencia, de funciones cognitivas altamente desarrolladas. Posee una capacidad de almacenar información conocida como memoria, puede percibir estímulos, analizar y comprender. (…) sin embargo, la manera de procesar la información no es igual en todos, ni las capacidades están presentes en el mismo grado. Pero el hombre tiene sentimientos y emociones, lo cual en ocasiones lo desorienta llevándolo a cometer equivocaciones.

Los sentimientos y emociones están íntimamente implícitos en la vida de un individuo, y los mismos determinan el estado afectivo afectando de esta forma las relaciones puesto que si su estado afectivo está determinado por sentimientos de tristeza y negatividad esto dificulta la

interacción con otros, por el contrario, si viene acompañado por sentimientos relacionados con alegría y felicidad resultara más sencillo establecer una relación.

Fisher (2000) afirma que" el estado afectivo al trabajar, es un fenómeno que no ha sido completamente estudiado en su relación con la satisfacción laboral".

Por otra parte, (Judge & Ilies, 2004) realizaron una investigación sobre los efectos de los estados afectivos en la satisfacción laboral, y cómo éstos influyen fuera del trabajo. El estudio reveló que la satisfacción laboral tiene un afecto positivo respecto al estado de ánimo fuera del trabajo. (Amozorrutia, 2007).

2.1.4. Las relaciones interpersonales en el campo laboral.

2.1.4.1. Factores internos y externos del individuo.

La satisfacción laboral, es decir, las emociones positivas o placenteras que resultan de la experiencia de una persona producto de su trabajo (Locke, 1976), es uno de los constructos más ampliamente estudiados por la psicología organizacional. Esto se debe al impacto que esta variable puede tener en el bienestar de individuos, grupos y organizaciones. Ciertas investigaciones identifican a la satisfacción laboral como un factor capaz de influir en el desempeño (Judge, Thoresen, Bono, y Patton, 2001), la retención de personal (Johnsrud y Heck, 1994; Rausch et al., 1989; Hagedorn 1996; Rosser 2004; Smart 1990; Ostrof, 1992), el absentismo (Hackett y Guion, 1985) y la ciudadanía organizacional (Organ y Ryan, 1995). Por esta razón, organizaciones de todo tipo requieren identificar los factores subyacentes a la satisfacción laboral para así dirigir sus esfuerzos de manera efectiva hacia el aumento de dicha satisfacción.

El primer grupo de factores incluye variables que facilitan la satisfacción laboral, por lo que son denominados factores motivadores. En este grupo se incluyen los factores: logro,

reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento. Todas estas variables se relacionan con características inherentes al cargo y las tareas que se deben realizar, por lo que se considera a estos factores internos. Por el otro lado, están las variables relacionadas con la insatisfacción laboral que se denominan factores higiénicos. A este grupo pertenecen las políticas y administración de la institución, supervisión, salario, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo. Los factores higiénicos se relacionan con características del contexto en el que se realiza el trabajo, por lo que constituyen factores externos. Según Herzberg (1959), si los factores externos no son los adecuados se produce insatisfacción laboral. Cuando los factores externos se encuentran en condiciones óptimas (p.ej. salario competitivo) evitan la insatisfacción del personal, mas no producen satisfacción laboral. Por el contrario, los factores internos consiguen aumentar el grado de satisfacción laboral.

El estudio de la satisfacción laboral ha tenido lugar desde 1911, año en que Frederick Taylor planteó que la satisfacción laboral depende únicamente del salario percibido (Kanigel, 1997). De acuerdo a esta perspectiva, mientras más salario percibe una persona, más motivación encontrará para realizar su trabajo. Años más tarde, Brayfield y Crockett (1955) concluyeron que la satisfacción laboral depende en gran medida de las condiciones de trabajo y las necesidades y expectativas del trabajador. Como respuesta a estos planteamientos, en 1959 Frederick Herzberg y sus colaboradores desarrollaron una teoría en la que se explican diez factores o variables susceptibles de medición que están relacionadas con la satisfacción y la insatisfacción laboral. Estos factores se encuentran agrupados en dos conjuntos.

2.1.4.2. Comunicación asertiva.

Para Naranjo (2010) la palabra asertivo, de aserto, proviene del latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que

afirma con certeza. (…) Se considera que el asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales

(Riso, 2002) explica que una persona es asertiva cuando tiene la capacidad de ejercer o defender sus derechos personales; por ejemplo, decir "no", expresar opiniones contrarias o desacuerdos y manifestar sentimientos negativos sin permitir que la manipulen –como lo hace la persona sumisa–, pero tampoco violando los derechos de otras personas, como lo hace la agresiva. De acuerdo con (Melgosa, 1995) el asertividad consiste en "la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera, abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona".

En cualquier tipo de actividad las personas transmiten y reciben información de manera constante, debido a esto la comunicación es una herramienta fundamental para el desarrollo de la sociedad. En una organización no es la excepción pues dentro de ella no se trabaja con objetos, sino con personas que a diario interactúan de forma constante y por consecuencia el flujo de información no se detiene.

2.1.4.3. La motivación.

Desde las teorías psicoanalíticas, según Ramírez, Abreu, & Badii, 2008, pp. 148-150, la motivación se relaciona con las pulsiones inconscientes que determinan la vida psíquica del individuo. Desde la fisiología, es el resultado de una reacción homeostática que busca disminuir la tensión fisiológica que se genera ante un estado de insatisfacción o necesidad. Por otra parte, se puede concebir a la motivación como aquellos "procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta" (Robbins, 2004). Esta definición posee tres elementos principales: intensidad, esfuerzo y persistencia. La intensidad consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo.

Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada. La persistencia se refiere a la medida tiempo en que una persona sostiene dicho esfuerzo.

Existen personas que su motivación no depende exclusivamente de ellas mismas sino de sus superiores jerárquicos y su entorno social y profesional. Existen innumerables empresas muy bien estructuradas, con excelentes profesionales, pero con un liderazgo exento de capacidad motivadora; si bien es cierto que la motivación la debe emplear primero el responsable de la empresa, los subordinados deben ser conscientes que ellos también deben motivar al jefe. La motivación es un factor que se realimenta con la aportación de todos. No va en una sola dirección, la motivación debe ser interactiva y de esta forma se comparte mejor; soportar siempre la responsabilidad de motivar a los demás exclusivamente es una carga que se hace difícil e insoportable, en cambio cuando la das y la recibes divides por la mitad tu obligación y tu desgaste energético y la comparten los demás, igual que el afecto o la empatía es cosa de dos y debe compartirse.

Madrigal (2009) expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes. Sin embargo, cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización.

Robbins y Judge (2009) explican que el pago no es un factor que impulsa una manera importante de la motivación en área laboral. Sin embargo, para motivar a las personas es importante que subestimen la importancia que tiene el sueldo para mantener los talentos notables

Pago a destajo. Los salarios de pago a destajo se han reconocido por la popularidad por más de un siglo, como medio de compensación de los trabajadores de producción

Dicho pago se les retribuye a los colaboradores una cantidad fija por cada unidad terminada. Si un empleado no tiene salario base solo se le paga por lo que produce, se trata de un plan a destajo puro.

Pago con base en el mérito Los planes de pago con base en el mérito también reenumeran el desempeño del individuo. A sí mismo, a diferencia de los planes de pago a destajo, que se basan en la producción objetiva. Los pagos con base en el mérito se apoyan en la calificación y los resultados de la evaluación del desempeño. La ventaja principal es que permiten que los empleados reconozcan la diferencia entre el pago basado en el desempeño de modo que a las personas reconocidas como grandes realizadoras se les dan aumentos más grandes.

Los planes (Sum Mazariegos, 2015, pp. 15-23) ayudan para ser motivadores, ya que si están realizados en la forma adecuada los individuos sientan una relación fuerte entre su desempeño y las recompensas que reciben. Las evidencias apoyan la importancia de este vínculo.

2.1.4.4. Liderazgo.

Para Amozorrutia (2007): ‘‘El liderazgo es el proceso de influir en y apoyar a los demás para trabajar entusiastamente orientados al cumplimiento de objetivos” (Davis, 2001).

Según Cruz (1996) líder es un sujeto que en su situación biológica es normal, sin embargo, posee una elevada carga de autoestima orientada a un comportamiento que presenta como

característica la necesidad de logro. Se ha encontrado relación entre la conducta de recompensa del líder y la satisfacción laboral (Peiró & Prieto, 1996).

Finalmente es importante mencionar que el estilo de liderazgo seleccionado dependerá de la firmeza de la humildad, la participación, el desarrollo y confianza que ejerza el líder en su gente. En la medida en que los gerentes y supervisores establezcan un buen trato, respeto, procuración y ayuda hacia su personal, será en la media en la que se pueda contar con buenas relaciones interpersonales como parte de un clima organizacional favorable a la productividad. Las Relaciones interpersonales anteriormente mencionada, hacen referencia al desarrollo de relaciones con sus compañeros de trabajo, o relaciones con otros colaboradores o seguidores, a partir del intercambio de emociones, afectos, necesidades, intereses y hasta formas de hacer y entender las cosas para el desarrollo de una tarea o actividad.

2.2. Desempeño laboral

2.2.1. Bifactorial de Herzberg.

Es importante considerar la teoría bifactorial de (Herzberg, 1959) quien considera: “Dos géneros de agentes laborales las extrínsecas y los intrínsecos…, la primera se refiere a las condiciones de trabajo y el segundo a los factores que representan la esencia de la actividad laboral” (p.4). Cuando el referido teórico plantea el estudio de los factores extrínsecos se refiere a aspectos como el salario, así como las políticas de la organización económica o la empresa y la seguridad en el trabajo, que elementos que influencia de manera externa el desempeño laboral del trabajador. Por el contrario, el segundo factor por su naturaleza intrínseca tiene una influencia directa porque se trata de la esencia misma de la actividad del trabajador que básicamente tiene que ver con las labores desempeñadas, así como con las responsabilidades asumidas y finalmente

los logros alcanzados de manera individual y colectiva que configuran los niveles de satisfacción laboral. (Mori Echevarría, 2017, p. 35).

2.2.2. Teoría de los dos factores o teoría del mantenimiento de la motivación.

Según (Pozo Eugenio, 2015) basándose en (Cuesta, 2010), menciona que "esta teoría aporta elementos que son de mucho interés, esta teoría fue desarrollada por Frederick Herzberg y básicamente realiza dos diferencias de las necesidades o motivos en satisfactores e insatisfactorias".

Los satisfactores son aquellos que se le debe garantizar al trabajador de manera permanente, ya que estos impulsan al trabajador a tener un mejor desempeño, tener necesidades de desarrollo personal e institucional, los llamados insatisfactorios no proporcionan un buen desempeño o alto rendimiento en el trabajador ya que no se constituyen como motivadores, pero sin la presencia de estos, los primeros no podrían manifestarse. (Pozo Eugenio, 2015, p. 28)

2.2.3. Concepto de desempeño laboral.

Según Chiavenato (2000) el desempeño, "son las acciones o conductas vistas en los trabajadores que son importantes en el logro de lo propuesto en la organización. Plantea que el desempeño laboral alto es la fuerza más sólida con que cuenta una organización".

Por su lado, Bittel (2000) sostiene que en el "desempeño influyen en gran medida las expectativas, actitudes hacia el propósito y el deseo de paz del trabajador Por ello, el desempeño se vincula con las destrezas y conocimientos que sostienen las acciones del colaborador".

A su vez, Ghiselli (1998), señala que "el desempeño presenta cuatro factores. Factores: habilidades y rasgos personales; la motivación, claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La relevancia se encuentra en que el desempeño del colaborador se conduce con las

actitudes y aptitudes en función al propósito que desean alcanzar, respetando las normas, misión y misión de la institución".

El Desempeño Laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que, en realidad, hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripecia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, (…) El rendimiento eficaz es el resultado esperado y deseado para cualquier empleado. Por tanto, en las organizaciones las variables individuales, así como del entorno no sólo afectan el comportamiento sino también el rendimiento. Los comportamientos relacionados con el rendimiento están directamente asociados con las tareas de los cargos. Para un gerente, el comportamiento relacionado con el rendimiento abarca acciones tales como la identificación de los problemas del rendimiento, planificar y controlar el trabajo de los empleados, y la creación de un ambiente motivador para los subordinados. por (Vásquez Jara, 2015, pp. 22-23).

Uno de los constructos más estudiados en relación con el bienestar en el trabajo es el desempeño laboral. El análisis conjunto de ambos factores resulta especialmente necesario ya que el deterioro de cualquiera de ellos puede dificultar el otro, generándose un círculo vicioso con consecuencias negativas a medio plazo. (Ford, Cerasoli, Higgins, y Decesare, 2011), inspirados en (Motowidlo, Borman, y Schmit, 1997), entienden el desempeño laboral como "una función de la conducta de una persona y el grado en que esta conducta ayuda a una organización a alcanzar sus metas". (Peiró, Ayala, Tordera, Lorente, & Rodríguez, p. 8)

2.2.4. Características del desempeño laboral.

2.2.4.1. Equipos de trabajo.

Landy y Conte (2005), determinan que es “el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas”. (González Ocaña, 2015, p. 7).

En el diseño moderno de los cargos, existe una fuerte tendencia a crear equipos de trabajo autónomos o autogestionarios, conformados por personas cuyas tareas se rediseñan para crear alto grado de interdependencia. A estos equipos se les confiere autoridad para tomar decisiones relacionadas con el trabajo que deben realizar. Los equipos de trabajo funcionan con procesos participativos de toma de decisiones y con tareas compartidas, y responden por buena parte del trabajo "gerencial" de nivel superior. Uno de sus aspectos fundamentales es la habilidad multifuncional: cada miembro del grupo debe poseer habilidades para desempeñar varias tareas. Los miembros responden por los resultados y metas alcanzados, y deciden la distribución del trabajo entre sí, la programación del trabajo, se entrenan entre sí, evalúan la contribución individual y son responsables de la calidad del trabajo grupal y del mejoramiento continuo. (Chiavenato, 2001, pp. 320-321).

2.2.4.2. El comportamiento humano en las organizaciones.

El comportamiento humano en las organizaciones o comportamiento organizacional en un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar, estos conocimientos a la

mejora de la eficacia de tales organizaciones. Es una disciplina científica a cuya base de conocimientos se agrega constantemente una gran cantidad de investigaciones y desarrollos conceptuales. Pero también es una ciencia aplicada, ya que la información sobre prácticas efectivas en una organización puede extenderse a muchas otras y dejar así el departamentalismo. (Aguayo Manta, p. 7)

Aunque las personas puedan tomarse como recursos, es decir, como portadores de habilidades, capacidades, conocimientos, motivación para el trabajo, comunicabilidad, etc., no debe olvidarse que las personas son portadoras de características de personalidad, expectativas, objetivos individuales, historias particulares, etc. Por tanto, conviene destacar algunas características genéricas de las personas como personas, ya que esto mejorará la comprensión que tengamos acerca del comportamiento humano en las organizaciones. (Chiavenato, 2001, p. 95)

2.2.5. Factores del desempeño laboral.

2.2.5.1. Desempeño del rol.

El desempeño del rol recibe muchas influencias. Por ejemplo, considere una relación entre jefe y subordinado, en que el primero debe asignar un rol al segundo. El proceso comienza cuando el jefe explica al subordinado lo que debe hacer (expectativa del rol); el empleado recibe las explicaciones e interpreta la expectativa que se le comunica, con alguna distorsión proveniente del proceso de comunicación (rol percibido), y realiza lo que se le pidió, según su interpretación personal (comportamiento del rol). Cumplido este paso, el jefe evalúa el desempeño del subordinado (comportamiento controlado) y compara este desempeño con la expectativa del rol. (Chiavenato, 2001, p. 287)

En el mundo laboral, la forma en que los miembros de una organización interactúan marca el ambiente que se respira dentro de ella. El tipo de relación que creen los jefes con sus colaboradores

es determinante en el éxito o fracaso de una organización. Si entre jefe y colaboradores se crea una relación sinérgica, esa conexión facilitará el compromiso y motivación del grupo y, por consiguiente, el logro de los objetivos. Pero si, por el contrario, la relación establecida es antagónica, habrá inestabilidad, tensión y falta de compromiso por parte del grupo, que se verá reflejada en resultados insuficientes. Para comprender el tipo de relación que debe establecer con sus colaboradores, es necesario que el jefe entienda el concepto que encierra la figura de "colaborador". Martha Alles, en su libro "Rol del jefe, Cómo ser un buen jefe" (2009) nos propone una definición muy actualizada de la figura del colaborador: "Persona que, siendo un subordinado del jefe, lo es desde una perspectiva tal que enriquece a ambos.

El jefe escucha a su colaborador, quien, potencialmente, podrá realizar aportes creativos y valiosos, pero el primero es el que, en última instancia, tomará las decisiones. Y basada en esta definición, Martha Alles indica que: "La relación jefe-colaborador no se corresponde con la idea de un jefe que sólo da órdenes ni con su opuesto: un grupo de pares que trabajan juntos. Es una interrelación en la que uno da las orientaciones, el otro las enriquece y el jefe toma la decisión final". El jefe debe potenciar todo aquello que lo acerque a sus colaboradores y evitar en lo posible, todo aquello que lo enfrente a ellos, así como todo lo que sea entendido por sus colaboradores como imposición y capricho. De esta forma los colaboradores percibirán el interés de su jefe por generar un ambiente participativo y cordial, y buscarán, en la mayoría de los casos, corresponderle de la misma forma. (Alle, 2009, p. 5).

2.2.5.2. La interacción organización ambiente.

Organización y ambiente están en continua y estrecha interacción. Una de las cualidades más importantes de una organización es su sensibilidad y su adaptabilidad, su capacidad de percepción y cambio para adaptarse a la variación de los estímulos externos. Una organización sensible y

flexible tiene capacidad y versatilidad para redistribuir con rapidez sus recursos, de modo que logre maximizar su adaptación y mejorar su rendimiento para alcanzar sus objetivos. La organización debe adaptarse constantemente, con un mínimo de tiempo y costo en general, a las condiciones que introduce la innovación. (Chiavenato, 2001, p. 591)

2.2.5.3. ¿Qué debemos hacer para tener un buen ambiente laboral?

Según Peiró (2000), la satisfacción laboral (o satisfacción con el trabajo) se trata de la actitud relacionada con el trabajo que más atención ha recibido por parte de la investigación. Aunque el estudio sistemático de su naturaleza y sus causas comienzan recién en la década de los treinta, algunos autores ya habían estudiado diversas actitudes de los empleados frente a diferentes aspectos del trabajo. Por ejemplo, el problema de la reducción de la fatiga fue uno de los primeros en tratarse.

Respecto de su delimitación conceptual, subrayamos que la satisfacción laboral es una actitud y que, si bien se han propuesto diferentes definiciones, buena parte de ellas han puesto el énfasis en el componente afectivo de las actitudes (se refiere a las emociones o sentimientos que suscita el objeto actitudinal), sin considerar como se debería, los elementos cognitivos (creencias sobre las características positivas o negativas del objeto actitudinal) y conductuales (alude a las conductas o experiencias pasadas relacionadas con el objeto de actitud). Por esta razón, es que en los últimos años se ha propuesto una redefinición que trata de estudiar esta actitud de una manera más comprehensiva, vale decir, considerando el componente cognitivo, ya que parece lógico tener en cuenta que la satisfacción laboral depende de lo que las personas sienten y piensan con respecto a su trabajo. Desde esta perspectiva, se conceptualiza como "un estado interno que es expresado, por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo, de manera favorable o desfavorable". Las respuestas conductuales derivadas de esta evaluación quedan excluidas de la

definición, ya que suelen considerarse como consecuencias de la satisfacción laboral. (Cuadra Peralta & Veloso Besio, 2007, p. 50).

2.2.5.4. Claves de desempeño.

La búsqueda de nuevos conocimientos sobre las potencialidades humanas, como vía para un mayor y mejor rendimiento en el trabajo, se ha hecho parte del objeto de estudio de ciencias como la psicología, la sociología y, por supuesto, la comunicación. Todas estas disciplinas han hecho aportes que permiten contextualizar la competencia comunicativa en el ámbito de la organización. En este sentido, Hernández (2007) señala cuatro elementos que definen la competencia comunicativa en las organizaciones: la capacidad de comprender y aceptar la visión del otro (legitimación de la percepción) y una apreciación adecuada de sí mismo; la búsqueda de información objetiva y requerida en el proceso comunicativo, además del autocontrol emocional.

Lo expuesto por el autor anteriormente citado reúne componentes clave para desarrollar adecuadas competencias comunicativas en el ámbito organizacional: las ideas que se desean compartir, las intenciones y el contexto. El primero atañe al conjunto de conocimientos, tanto empíricos como teóricos (el saber); el segundo se relaciona con las habilidades (saber hacer) y el último, las actitudes (querer hacer) está relacionado con la experiencia o la forma como las personas resuelven los problemas en su entorno. Esta configuración proporciona los componentes para formular un esbozo de la competencia comunicativa en el contexto organizacional. (Bermúdez & González, 2011).

2.2.5.5. Administración del desempeño.

Este proceso integrado se denomina como administración del desempeño. Se trata de los del desarrollo mediante el cual las compañías tiene la seguridad de que la fuerza laboral se trabaje para alcanzar las metas que la organización, incorpora la prácticas por las cuales el gerente define las

metas y tareas del empleado, aumenta sus habilidades y capacidades, y evalúa constantemente su comportamiento enfocado a metas y luego lo recompensan en una forma que se espera, Ya que esto obtendrá sentido en las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesional de cada empleado. La idea consiste en avalar que dichos elementos sean firmes en su interior y que todos tengan sentido en términos de lo que la compañía quiere llegar a lograr. El enfoque de la administración de desempeño actualmente refleja los intentos de los gerentes por reconocer la forma más clara de la naturaleza interrelacionada de los factores que tienen influencias en el desempeño del trabajador. Y refleja el énfasis que en la actualidad ponen los gerentes al motivar esfuerzos dirigidos a metas de alto desempeño en un mundo globalmente competitivo. (Sum Mazariegos, 2015, p. 33).

El Sistema de Administración del Desempeño está formado por políticas, proceso de establecimiento de objetivos, de metas; procedimiento de evaluación formal e informal, prácticas actitudinales del jefe y del empleado, con la mayor precisión y consistencia. El desempeño de individuos, de equipos, por funciones, por niveles debe manejarse diariamente a través de un autocontrol, al término del mes se utiliza para la medición los indicadores de gestión, que deben relacionarse con las metas, jefe y colaborador analizan la información en las reuniones informales cada mes o dos meses, identifican problemas, aciertos, así como las soluciones. A los seis meses se realizan las revisiones formales del desempeño, en las que a través de un dialogo bidireccional y presentación de evidencias de los interactuantes, el jefe asigna una calificación formal al desempeño y gestiona las consecuencias como compensaciones, planes de retención, planes de desarrollo, consejería, etc. (Romero Chico, 2015, p. 41).

2.2.5.6. Relación entre clima organizacional y desempeño organizacional.

Del concepto motivación -en el nivel individual- surge el concepto -clima organizacional- en el nivel de la organización, aspecto importante en la relación entre personas y organizaciones. Las personas se hallan en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual. Tal adaptación no se limita sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad -denominadas necesidades vegetativas-, sino que también incluye la satisfacción de las necesidades sociales, de autoestima y de autorrealización «denominadas necesidades superiores-. Como la satisfacción de las necesidades superiores depende mucho de otras personas, en especial de las que ocupan posiciones de autoridad, es importante comprender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una persona a otra, y en un mismo individuo, de un momento a otro. Esta variación puede representarse como un continuum que va de una adaptación precaria, en un extremo, a una adaptación excelente, en el otro. Una buena adaptación significa "salud mental'

El clima organizacional está estrechamente ligado con. la motivación de los miembros de la organización. Si la motivación de éstos es elevada, el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes. Cuando la motivación de los miembros es baja, sea por frustración o por barreras a la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar.(El clima organizacional bajo se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión: en algunos casos puede transformarse en inconformidad, agresividad e insubordinación, típicos de situaciones en que los miembros se enfrentan abiertamente con la organización (como en los casos de huelgas, mítines, etc.). El clima organizacional representa el ambiente interno existente entre los miembros

de la organización, y se halla estrechamente relacionado con el grado de motivación reinante. (Chiavenato, 2001, pp. 119-120).

2.3. Funcionarios

2.3.1. Concepto.

Son empleados públicos quienes desempeñan funciones retribuidas en las Administraciones Públicas al servicio de los intereses generales. El funcionario es un tipo de empleado público que tiene unas características muy específicas:

Su vinculación con la Administración se realiza a través de un régimen estatutario regido por el Derecho Administrativo.

Con carácter general, desempeña servicios profesionales con carácter permanente (salvo si se trata de funcionarios interinos) (Opositatest, 2020).

El concepto general de empleado está representado por dos ideas: el servicio a una Administración Pública y que se realice en el marco de una relación de trabajo que podrá ser de Derecho Público o de Derecho Privado, permanente o temporal, según las diferentes clases de funcionarios (Palomar y Fuertes, s.f.).

2.3.2. Tipos de funcionarios.

Según Pérez y Gardey (2010-2014) existen diversos tipos de funcionarios:

2.3.2.1. Funcionario de carrera.

Son los individuos que trabajan de forma permanente para la Administración pública, y que han atravesado con éxito un proceso de selección o de oposición. Cabe mencionar que la existencia y la permanencia de las plazas que ocupan estos funcionarios dependen de presupuestos específicos.

2.3.2.2. Funcionario interino.

Se trata de aquellos que desempeñan servicios transitorios ocupando plazas destinadas a los funcionarios de carrera, con contratos que no superan los seis meses de duración por período anual. Su colaboración suele comenzar cuando existe un exceso de trabajo acumulado en la Administración, y se termina cuando deja de ser necesaria.

2.3.2.3. Personal eventual.

Son trabajadores cuya colaboración con la Administración nunca es permanente, sino que se los contrata para llevar a cabo tareas muy concretas (por lo general relacionadas con el asesoramiento) que no realizan los funcionarios. Su relación laboral cesa según un acuerdo previo y no es necesario el pago de una indemnización.

2.3.2.4. Personal laboral.

Entran en esta categoría todos los empleados que presten servicios a la Administración Pública y que cobren un salario por ello. Con respecto al tipo de contrato que firman, puede ser fijo, temporal o por tiempo indefinido.

2.3.3. Características.

Los funcionarios tienen ciertas características específicas, tales como:

Recibe un sueldo de parte de su empleador, usualmente de forma periódica. Por ejemplo, cada mes o cada quince días.

Existe un contrato laboral por el cual el trabajador acepta una serie de condiciones. Estas incluyen el monto de la remuneración, el horario de trabajo, entre otros.

El empleado está normalmente sujeto a una serie de exigencias. Nos referimos, por ejemplo, al uso de uniforme o incluso algunas prohibiciones como el no poder trabajar para otra empresa del mismo sector.

Puede laborar a tiempo completo (ocho horas) o a tiempo parcial.

Puede tratarse de una persona con cualquier nivel de instrucción: universitario, superior técnico, bachillerato, etc.

La persona puede tener un contrato temporal, para un trabajo específico (por campaña, por ejemplo) o quizás cuenta con un contrato estable que suele renovarse anualmente.

De acuerdo al régimen laboral al que pertenece, puede acceder a distintos beneficios como vacaciones, gratificaciones, indemnización en caso de despido, entre otros, dependiendo además de la legislación de cada país (Westreicher, 2020).

2.4. Trabajo Social en el ámbito laboral

2.4.1. Conceptualización.

El Trabajo Social es una profesión que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones

Por ello, los y las profesionales en Trabajo Social, se convierten en agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabajan, convirtiéndose el Trabajo Social en un sistema integrado y dinámico de valores, teoría y práctica interrelacionado.

La acción organizada y desarrollada por los Trabajadores Sociales está orientada a la superación de todo obstáculo que impida avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de las personas que laboran. La intervención y accionar profesional se basa en los fundamentos éticos y epistemológicos del Trabajo Social desde su enfoque global, plural y de calidad, porque la intervención hace referencia a las acciones y efectos de intervenir a través del diálogo, lo que significa que toma parte en un asunto, además también intercede o media por alguien. (Bravo Mendoza & Bravo Suarez, 2015, p. 1).

2.4.2. Funciones y Roles del Trabajador Social.

Las funciones que desarrollan los Trabajadores Sociales en las diferentes actividades e intervenciones que realizan dentro de su área laboral, se destacan las siguientes en el libro de Amador Domínguez Esquivel (2008).

Función preventiva: Actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social. Elaboración y ejecución de proyectos de intervención para grupos de población en situaciones de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.

Su función se dirige a realizar investigaciones sociales en caso necesario, para llevar la continuidad del proceso se procede a seguimiento sociales que varían de acuerdo al grado de nivel de complejidad de la situación en la que se encuentre. Interviene en talleres de prevención, concientización de los riesgos laborales, prestaciones, servicios sociales y asesoramiento.

Función de atención directa: Responde a la atención de individuos o grupos que presentan, o están en riesgo de presentar problemas de índole social. Su objeto será potenciar el desarrollo de las capacidades y facultades de las personas, para afrontar por sí mismas futuros problemas e

integrarse satisfactoriamente en la vida social. En esta área las y los trabajadores sociales deben coadyuvar en el proceso para potenciar cada una de las potencialidades de los individuos y que ellos tomen decisiones oportunas para su desarrollo.

Función de planificación: es la acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, contenidos en un programa determinado mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma. Esta función se puede desarrollar a dos niveles: microsocial, que comprende el diseño de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales y macrosocial, que comprende el diseño de programas y servicios sociales.

Función de mediación: En la función de mediación en Trabajo Social/asistente social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo. En este aspecto el profesional de esta área debe orientar a los usuarios cada uno de los procesos con el fin de que cada aspecto se logre atender de una manera satisfactoria

Función de supervisión: Proceso dinámico de capacitación mediante el cual, los diplomados en Trabajo Social/asistentes sociales responsables de la ejecución de una parte del programa de un servicio, reciben la ayuda de un profesional del Trabajo Social con la finalidad de aprovechar de la mejor forma posible sus conocimientos y habilidades y perfeccionar sus aptitudes de forma que ejecuten sus tareas profesionales de un modo más eficiente y con mayor satisfacción, tanto para ellos mismos como para el servicio.

Función de evaluación: Tiene la finalidad de constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempo empleados. También la de asegurar la dialéctica de la intervención. Indica errores y

disfunciones en lo realizado y permite proponer nuevos objetivos y nuevas formas de conseguirlos. Favorece las aportaciones teóricas al trabajo social.

Función gerencial: Se desarrolla cuando el trabajador social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales. Debe dirigir y coordinar las actividades que se realizarán en los centros organizaciones con la finalidad de ejecutar y brindar servicios sociales.

Función de investigación: Proceso metodológico de descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad, a través de un trabajo sistematizado de recogida de datos, establecimiento de hipótesis y verificación de las mismas, empleando para ello técnicas profesionales y científicas a fin de contextualizar una adecuada intervención y/o acción social planificada.

Función de coordinación: Para determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales, dentro de una misma organización o pertenecientes a diferentes organizaciones, a través de la concertación de medios, técnicas y recursos, a fin de determinar una línea d intervención social y objetivos comunes con relación a un grupo poblacional, comunidad o caso concreto. (Domínguez, 2008).

2.4.3. Funciones del Trabajador Social en el ámbito laboral.

El accionar profesional del Trabajador Social, está centrado en que el profesional confronta la realidad en el enfrentamiento de las manifestaciones de la cuestión social, vivenciadas en la vida cotidiana de los sujetos, es para intervenir sobre dicha realidad, en donde se torna indispensable la adopción de una teoría social que trascienda el modo fragmentado en que se manifiestan las refracciones de la cuestión social y permita aprehender el movimiento, las transformaciones y las complejas determinaciones que actúan en las mismas. (Sobremonte, 2012).

La realización de las actividades profesionales en Trabajo Social es entendida como la acción organizada y desarrollada por los Trabajadores Sociales con las personas, grupos y comunidades, las mismas que están alineadas a superar las dificultades que obstaculizan el desarrollo humano de las personas, cuyo accionar se fundamenta en los tratados éticos de la profesión.

El Trabajador Social asume con responsabilidad el ejercicio profesional de su competencia, dado que confronta la realidad con las expresiones de la cuestión social, quienes han desarrollado su labor entre los pobres y marginados con un fuerte contenido paternalista y asistencial en su actuación.

El Trabajador Social en su accionar del convivir diario, trata de potenciar todas las virtualidades de la persona humana, de las familias, de los grupos, de las organizaciones y comunidades en que desarrolla su ejercicio profesional, para conseguir el máximo de bienestar social y calidad de vida para los grupos y comunidades. (Sobremonte,2012).

El accionar del profesional también direcciona sus actividades a los servicios sociales que comprenden:

- Servicio de Información, Valoración y Orientación, a través de la atención directa.
- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Alojamiento Alternativo
- Prevención e inserción social
- Servicios y Tratamientos de apoyo a la Familia - Tratamiento de Prestaciones Básicas Complementarias.
- Atención social básica y primaria dirigida a toda la población en general.

 Ayuda domiciliaria y atención permanente en emergencia sociales.

 Atención a personas sin hogar.

 Atención a personas mayores.

 Atención a infancia y familia.

 Servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para la protección de la infancia y soporte a la familia.

 Inserción socio-laboral.

 Atención a personas con discapacidad.

 Servicios de asesoramiento.

 Servicios de atención precoz, servicios de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

 Centros de salud o servicios de atención primaria de salud.

 Servicios de atención a las drogodependencias: servicios de atención (información, prevención, diagnóstico y tratamiento) a las drogodependencias; comunidades terapéuticas; centros de rehabilitación y de reinserción social y laboral.

 Servicio en programas de atención materno

 Atención y prestaciones sociales a los trabajadores de determinadas empresas que cuentan con este servicio.

En la actualidad la falta de empleo es uno de los problemas más acuciantes y que afectan a numerosos personas y familias, siendo considerado como el principal elemento de integración en la sociedad ya que es el medio para conseguir recursos económicos. Todas estas funciones y

servicios tienen como objetivo general la plena integración social de los/as usuarios/as en el medio. A la hora de diseñar un plan de intervención, se requiere un compromiso entre el/la profesional y el/la usuario/a que en mucho de los casos consistirá en la participación en Programas específicos de Búsqueda Activa de Empleo.

2.4.4. Intervención del Trabajador Social en el ámbito laboral.

Luz Patricia Pardo en su libro "Gerencia Social en el contexto globalizado y su aporte al desarrollo local (2011)", menciona algunas características que debe tener el Gestor Social, las cuales son:

- La sensibilidad y la responsabilidad social para poder dar soluciones a través de respuestas con un grado de efectividad a las necesidades socialmente planteadas.
- Capacidad para tomar decisiones apropiadas a la situación, teniendo una visión estratégica y sistémica (Pardo, 2011). Esas características hablan del "saber ser" de las personas, es decir, trata de las actitudes y valores con los que los profesionales van a afrontar una situación de intervención. El texto no menciona explícitamente los roles de la Trabajadora Social.

Existen dos tipos de funciones en una organización: las funciones asignadas y las funciones asumidas; para Katz y Kahn, una de las características de las organizaciones como sistemas sociales son las funciones en una organización, las funciones describen formas específicas que se terminan desarrollando en tareas para las personas y a través de esas tareas van a ser evaluados en su trabajo

Para el análisis se consideran las seis primeras funciones con mayor puntuación que indican las Trabajadoras Sociales que realizan:

1. Orientación y gestión sobre beneficios de la empresa.

2. Promoción de capacitaciones en salud y seguridad

3. Diseñar y ejecutar eventos socio – laborales.

4. Manejo de relaciones interpersonales y mejora del clima laboral.

5. Asesoría en temas relacionado al IESS.

6. Atención de casos sociales de trabajadores.

Con respecto a la primera función (Orientación) es importante tener a un trabajador informado y asesorado, pero eso es una pequeña parte de lo que la Trabajadora Social debe hacer, porque si bien es importante contribuir en las situaciones cotidianas, la función de información u orientación no debe ser la principal gestión de esta profesión. Según Pardo, la función de la Trabajadora Social es "contribuir a la creación de un buen ambiente o clima organizacional acorde con las expectativas de productividad, calidad y competitividad esperadas en el mercado" (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 43); por lo que se concluye que la información u orientación es parte importante de la intervención dentro de un plan estratégico de bienestar social.

Con respecto a la protección, Luz Patricia Pardo indica que "el trabajador con óptimas condiciones de protección, y dentro de un cuidadoso sistema de seguridad en el trabajo, tiene garantizado un entorno laboral sano" (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 74), es por esto que la segunda función (Promoción de capacitación en salud y seguridad) es de vital importancia, ya que es necesario ayudar a comprender a los colaboradores las mejoras que debe realizar en su vida y en sus concepciones para tener un buen estado de salud y no tener accidentes en su trabajo. Sin embargo, el plan de Trabajo Social no puede ser solo dar charlas o desarrollar talleres de

capacitación, sino también hacer seguimiento y control, implementando nuevas estrategias de promoción de salud y seguridad dirigidas al personal con el que trabaja. En una cultura que no se caracteriza por brindar importancia a la seguridad o la prevención, resulta complejo penetrar estos conceptos en los trabajadores, por ese motivo es importante, evaluar como los conocimientos adquiridos en la capacitación se han interiorizado en los trabajadores.

Si este trabajo no se realiza de forma estratégica y planificada, se convierte en un esfuerzo sin valor, porque al final no se refleja en una reducción significativa de ausentismo médico o de accidentes laborales. Muchas veces se enfocan los esfuerzos en decirle al trabajador "no haga esto" o "no haga aquello", pero no se tiene una visión sistémica y humanística de por qué lo está haciendo así: quizás, por ejemplo, la empresa no le ha dado los implementos necesarios para realizar correctamente su trabajo. Para la tercera función (Diseño y ejecución de eventos socio-laborales), es importante conocer que la Organización Internacional del Trabajo menciona sobre la conciliación laboral-familiar que "en la actualidad, la inseguridad e inestabilidad de trabajo han aumentado y las jornadas laborales son menos previsibles. Como resultado de esto los trabajadores y trabajadores se sienten menos seguros de poder proveer ingresos, están más cansados y con menos posibilidades de desarrollar una vida personal y familiar"

En esta función, los eventos socio-laborales pueden ser un aporte a la integración y a la conciliación familia–trabajo, lo cual puede generar un impacto de agradecimiento por poder compartir momentos de esparcimiento, integración y reconocimiento de los trabajadores con sus familias, ya que parte de sus necesidades están siendo satisfechas. Maslow (1943) afirma que el auto reconocimiento es muy importante, además de la confianza, respeto y éxito; los eventos socio-familiares que realizan las empresas pretenden generar un sentido especial de identidad, de trabajo en equipo para conseguir las metas, etc. Aunque este efecto se diluye con el tiempo, los

trabajadores recuerdan que de una u otra forma se generan estos espacios de socialización entre compañeros, y con la familia en algunos casos; resulta importante mantenerlos para reforzar el clima laboral y el prestigio de la empresa. Este ámbito ingresaría en el área lúdica donde se busca realizar vínculos internos y externos para potenciar en este caso, sentimientos de estabilidad, como indica la OIT, y de productividad y competitividad para la empresa, como indica Pardo.

En la cuarta función declarada por los trabajadores sociales, mencionan el manejo de relaciones interpersonales y mejoramiento del clima laboral. Con respecto a la primera, son habilidades que los Trabajadores Sociales deben desarrollar para manejar los diferentes tipos de conflictos de forma política y armónica, interviniendo como mediadores en casos extremos; las relaciones se deben entender como dinámicas (en constante movimiento y que tienen un gran poder adaptativo), como menciona Luz Patricia Pardo (2001). El clima laboral es un aspecto que viene por añadidura en un ambiente de respeto a los derechos humanos, donde los sujetos son respetados y no se discrimina a nadie por su raza, sexo, religión o condición social; el rol de la Trabajadora Social se centra en identificar las necesidades, delimitando los campos de intervención donde se van a enfocar con los trabajadores. Pardo se enfoca en cuatro áreas de intervención, las que son:

Área de protección

- Área socio afectiva
- Área creativa
- Área lúdica

Respecto a la quinta función: Asesorar a los trabajadores con todo lo relacionado al IESS, se concluye que es una función importante porque contribuye al bienestar social del trabajador porque según Pardo “busca contribuir en la calidad de vida del cliente interno, se logra el impacto esperado

en atención, servicio y oportunidad para nuestro cliente externo" (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 43); pese a que es importante dentro de la planificación del Trabajo Social este punto debería ser solo uno de los ámbitos de la intervención con los trabajadores.

En la sexta respuesta, referente a la atención de casos de trabajadores (casos sociales), es muy importante que la Trabajadora Social pueda atender a estas problemáticas que se suscitan en el ámbito laboral, pero no solo con el afán de dar respuesta inmediata, sino de ver sistémicamente la situación ya que en algunas situaciones se dan soluciones que terminan afectando al círculo familiar o al mismo colaborador. Por ejemplo, el exceso de horas extras en una empresa puede conllevar a muchos problemas familiares, la Trabajadora Social con una visión sistémica podría detectar estas causalidades y determinar cómo eso está afectando en su relación conyugal o parental, esto según Bravo Mendoza & Bravo Suarez, (2015).

3. Marco Legal

3.1. Bases Legales

3.1.1. Constitución del Ecuador.

Las bases legales se encuentran estructuradas de acuerdo al orden jerárquico de aplicación legal vigente en nuestro país, estipulado en el artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), manifiesta que: "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. "(Art. 326, núm. 5). A decir de la misma, dicta lo siguiente:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Art. 33)

Formas de trabajo y su retribución Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario 3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.

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

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

3.1.2. Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Artículo 1

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 23

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

3.1.3. Código del Trabajo.

Artículo N° 4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Artículo N° 5.- Protección judicial y administrativa. - Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Artículo N° 7.- Aplicación favorable al trabajador. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

Artículo N° 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;

Artículo N° 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

Artículo N° 46.- Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo.

3.1.4. Plan Nacional Toda una Vida.

El desarrollo inclusivo también implica la igualdad en el acceso al trabajo en sus diferentes formas, siempre en condiciones dignas y justas. De esta forma, el trabajo es un derecho humano y fuente de realización individual y colectiva, por lo que se rechaza cualquier posibilidad de precarización laboral. A su vez, se debe orientar los esfuerzos hacia la generación de empleo juvenil y el cierre de brechas laborales por género, posición social y etnia, otorgando los mismos derechos y oportunidades para todos, sin descuidar particularidades como las discapacidades, y promoviendo la corresponsabilidad en la organización social del trabajo y el cuidado.

El hablar de una vida digna con igualdad de oportunidades para todas las personas, tal como lo indica la Constitución de la República (2008, art. 66), implica también garantizar a las personas el derecho a la integridad personal, lo cual incluye: la integridad física, psíquica, moral y sexual; una vida libre de violencia en el ámbito público y privado, así como la obligación del Estado de adoptar las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas con identidad de género y/u orientaciones sexuales diversas, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas portadoras de VIH y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; las mismas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.

4. Marco Institucional

4.1. Reseña Institucional

4.1.1. Historia de la Cooperativa "Padre Julián Lorente Ltda."

En el transcurso de los años van surgiendo en orden cronológico una serie de hitos o hechos que van marcando la evolución de las instituciones, y en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente existe una amplia sucesión de eventos que le han permitido constituirse como un actor importante dentro del sector en el que desarrolla sus actividades.

A continuación, se presenta la conformación de la Cooperativa:

En el año 1966 un grupo de trabajadoras del Mercado Sur (San Sebastián), de esta ciudad, sintiendo la necesidad de abastecerse de artículos de primera necesidad para expenderlos al público, se agrupan solidariamente y deciden aunar esfuerzos, y a la vez fondos para tal finalidad. El Rvdo. Padre Julián Lorente Lozano, párroco de San Sebastián y Director Espiritual de las trabajadoras del Mercado Sur, tiene la feliz iniciativa de organizar una Cooperativa, misma que en sus inicios funcionó como de Consumo y Mercadeo, donde se vendían los productos al por mayor y menor, al precio de costo y facilidad de pago.

Se reunió el Rvdo. Padre Julián con los vendedores del mercado en medio de sacos de papas, bananos y demás alimentos que allí se vendían, y él les mencionó: "¿qué desean de mi al nombrarme director espiritual del mercado?, ¿debo venir todas las mañanas a bendecir los tomates, paras, etc.?"; entonces los comerciantes mencionaron que querían acogerse y protegeré en él para que rogase al Señor por ellos. Fue entonces cuando el Padre, inspirado por la bendición de Dios les preguntó: "¿con qué dinero compran ustedes al por mayor estos alimentos, para venderlos a los compradores?", siendo la respuesta que recibió que dichos comerciantes realizaban sus

adquisiciones con dinero prestado por los "chulqueros" a un interés del 60%. Fue entonces cuando se dio cuenta que el designio del Señor era que conformasen una Cooperativa de Ahorro y Crédito. Los comerciantes ante tan brillante intención mencionaron que no tenían dinero para hacer una Cooperativa, a lo que el Padre replicó: "con que ahorren un sucre diario tengo suficiente".

Para obtener ingresos y poder empezar con los primeros servicios de la Cooperativa organizaron un "banquete", evento que consistía en la venta de boletos para acceder a un almuerzo, el fondo obtenido fue de 30 mil sucres. Posteriormente el Padre Julián Lorente gestionó en la Alcaldía un local para el funcionamiento de la Cooperativa, el cual se instaló en la misma plaza de San Sebastián. Fue entonces cuando inició formalmente el funcionamiento de la entidad, con el Padre Julián como primer Gerente y una asistente.

Las primeras actividades Cooperativistas, gestionadas por su flamante Gerente fueron el organizar un economato, el cual consistía en comprar directamente en el lugar de producción los productos de primera necesidad y los cuales se los vendían a los cooperados a un precio módico y fiado, con un cupo máximo según el monto de ahorro, es decir por cada sucre ahorrado tenían 10 sucre de crédito. La tasa que se cobraba era del 4% anual, sin embargo, se contaba con servicios no financieros tales como: en el caso de que el deudor falleciera, la familia no se quedaba con la deuda y adicionalmente se ayudaba con los gastos de sepelio. El número de socios fundadores fue de 49.

4.1.2. Ubicación Geográfica.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente" Ltda. (Matriz), se encuentra ubicada en la provincia de Loja, parroquia San Sebastián en las calles Mercadillo entre Olmedo y Juan José Peña, cuenta con un número aproximado de 160 funcionarios.

Provincia de Loja

Parroquia San Sebastián calles, Mercadillo entre Olmedo y Juan José Peña

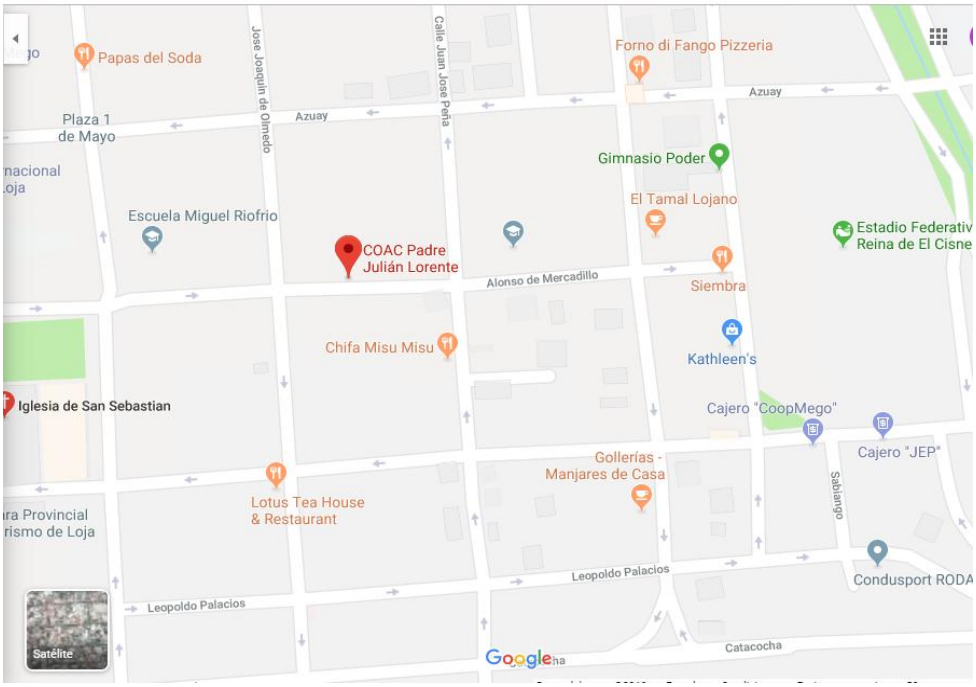


Figura 1. Croquis ubicación Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente" Ltda. (Matriz).

4.1.3. Misión.

"Entregar productos y servicios financieros efectivos y con responsabilidad social, para contribuir al desarrollo socio-económico y productivo del país, buscando la satisfacción de nuestros socios, clientes y colectividad en general."

4.1.4. Visión.

"Ser una cooperativa financiera sólida, rentable y en permanente crecimiento, referente en la atención y servicio al cliente, orientada a contribuir, principalmente en la región sur del país, al mejoramiento del nivel social y económico de sus socios y clientes."

4.1.5. Valores Institucionales.

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las prácticas de buen gobierno cooperativo que

constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria;

2. Control democrático de los miembros;

3. Participación económica de los miembros;

4. Autonomía e independencia;

5. Educación, formación e información;

6. Cooperación entre cooperativas;

7. Compromiso con la comunidad;

8. Neutralidad política y religiosa,

9. Fomentar el balance social en busca del buen vivir y bien común.

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

4.1.6. Servicio.

Cooperativismo: La cooperativa es la asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta, democráticamente gobernada.

Responsabilidad: Asumir las consecuencias de nuestros actos y desarrollar las actividades correctamente y cumpliendo estrictamente las normativas aplicables.

Compromiso: Cumplir con todas las obligaciones que nos encomiendan y dar más de lo esperado, priorizando las necesidades de la Institución.

Honestidad: Realizar las actividades con transparencia, utilizando bien el tiempo y los recursos de la Cooperativa.

Calidad en el servicio: Exceder las expectativas de nuestros socios y clientes.

Trabajo en Equipo: Trabajar todos por un solo objetivo, sumando los esfuerzos y con buena comunicación.

e. Materiales y métodos

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron los siguientes materiales y métodos:

MATERIALES

Materiales bibliográficos:

- ✓ Libros
- ✓ Revistas
- ✓ Tesis
- ✓ Artículos científicos

Materiales tecnológicos:

- ✓ Computadora
- ✓ Cámara
- ✓ Flash
- ✓ Celular

Materiales de oficina:

- ✓ Hojas de papel bond
- ✓ Carpetas
- ✓ Esferos

- ✓ Marcadores
- ✓ Grapadora
- ✓ Impresora

MÉTODOS

Método científico

Permitió recopilar información relevante sobre el objeto de estudio referente a las relaciones interpersonales en el desempeño laboral, además dio validez y veracidad a los datos obtenidos en el trabajo de investigación, apoyándose de métodos auxiliares como el método deductivo, inductivo y analítico.

Método inductivo

El método inductivo es un método que alcanza conclusiones generales partiendo de antecedentes en particular. Éste permitió a través de la encuesta y con apoyo de la entrevista identificar las principales causas y consecuencias relacionadas al objeto de estudio, en este caso las relaciones interpersonales de los funcionarios y su incidencia en el desempeño laboral.

Método deductivo

El método deductivo es una táctica de razonamiento la misma que se empleó para deducir conclusiones lógicas y validas a partir de una serie de principios, proporcionando la revisión de literatura las mismas que se obtuvieron de fuentes primarias, secundarias y terciarias permitiendo contextualizar el objeto de estudio y establecer la relación entre las principales variables: relaciones interpersonales y desempeño laboral.

Método analítico

El método analítico es un modelo del método científico que se basa en la experimentación y la lógica empírica, el pensamiento crítico y la evaluación de los hechos. Este método permitió analizar los aspectos relevantes de las variables a investigar tanto de la variable independiente (relaciones interpersonales), la dependiente (desempeño laboral) y la interviniente (intervención del trabajo social). Se apoyó en técnicas como la observación y el análisis cuantitativo y cualitativo para la realización del diagnóstico sobre la realidad latente en la institución.

TÉCNICAS

La entrevista

Esta técnica sirvió para contrastar y recolectar información relevante al objeto de estudio, la misma que fue aplicada al gerente general y a la jefa de talento humano de la institución, mediante una serie de preguntas relacionadas con las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los funcionarios; logrando así tener resultados fáciles de interpretar de manera cualitativa.

La encuesta

Sirvió para recolectar y contrastar información acerca de las causas y efectos de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral, la misma que fue aplicada a 50 funcionarios de institución (Matriz) mediante una serie de preguntas abiertas y cerradas. Además, permitió conocer las posibles alternativas de solución a la problemática.

La observación

Esta técnica de investigación básica sirvió para poder realizar el acercamiento al entorno laboral en el que se desenvuelven los funcionarios y de esta manera se conoció la realidad en la que están

inmersos; por ende, la observación permitió realizar un diagnóstico y establecer la relación básica entre el sujeto que observa y la realidad de objeto de estudio.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población está constituida por 160 trabajadores de ambos sexos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz) de la ciudad de Loja.

Muestra

La muestra es 50 trabajadores de ambos sexos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz) de la ciudad de Loja.

f. Resultados

Encuesta dirigida a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz)

1. ¿Cómo son las relaciones interpersonales dentro de su área de trabajo?

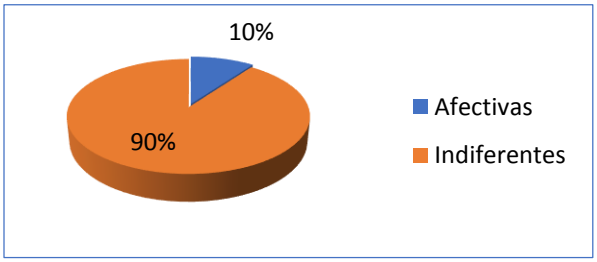


Figura 2. Relaciones Interpersonales dentro del Trabajo.

ANALISIS CUANTITATIVO:

De los resultados obtenidos el 90% de los funcionarios manifiestan que las relaciones interpersonales dentro de su área de trabajo son indiferentes, y tan solo un 10% señalan que son afectivas.

ANALISIS CUALITATIVO:

Dentro de la empresa a través de la encuesta aplicada a los distintos funcionarios se puede observar que en su gran mayoría por no decir que en su totalidad las relaciones interpersonales son indiferentes y tan solo una pequeña parte manifestó que son afectivas. En la empresa las relaciones interpersonales deberían llevarse de manera adecuada ya que esto con llevaría a que el desempeño laboral de sus funcionarios mejore en su gran mayoría ya que las relaciones interpersonales son la base de la interacción de los seres humanos.

2. **Siendo la comunicación la base de las relaciones interpersonales. ¿Usted se muestra abierto, flexible y establece estrategias comunicativas que contribuyan a generar relaciones armoniosas?**

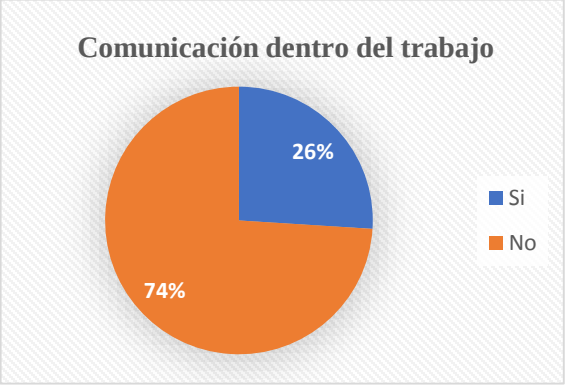


Figura 3. Comunicación del trabajo

ANALISIS CUANTITATIVO

De acuerdo a los resultados se manifiesta el 74% de los funcionarios no contribuyen a generar relaciones armoniosas, y un 26% si se muestran abiertos y flexibles para generar relaciones armoniosas.

ANALISIS CUALITATIVO

Como se manifiesta en su gran mayoría en esta empresa la comunicación no es aplicada de una manera adecuada ni asertiva, los funcionarios revelan que debería existir una comunicación asertiva ya que es solo un pequeño porcentaje de funcionarios creen que la comunicación es importante para tener como resultado un trabajo eficiente, un trabajo en equipo exitoso, respeto y cordialidad y un buen ambiente laboral.

3. **¿Dentro de su área de trabajo se encuentra frecuentemente con situaciones conflictivas con sus compañeros que afectan su desempeño laboral?**

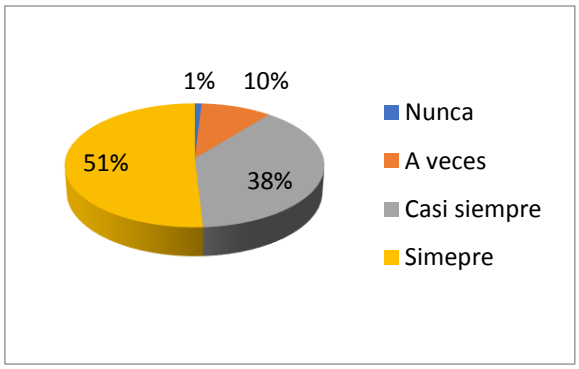


Figura 4. Situaciones Conflictivas.

ANALISIS CUANTITATIVO

De acuerdo con los resultados obtenidos en un 51% los funcionarios manifestaron que siempre existen conflictos entre compañeros, el 38% señalo que casi siempre, un 10% a veces y un 1% nunca.

ANALISIS CUALITATIVO

Los funcionarios manifiestan que los conflictos entre compañeros de trabajo afectan en su gran mayoría el desempeño laboral puesto que para que exista un buen desempeño el ambiente laboral debe ser optimo, adecuado y asertivo de esta manera los funcionarios no se verían afectados dentro de la ejecución de cada una de sus tareas.

4. **¿Por qué cree que es importante mantener una actitud positiva dentro del área de trabajo?**

- Trabajo en equipo
- Clima laboral favorable
- Buen resultado de trabajo
- Base de las relaciones interpersonales
- Crecimiento profesional

ANALISIS CUALITATIVO

Los funcionarios dentro de su empresa no se comprometen en su totalidad por construir y mantener una actitud positiva en el trabajo ya que depende de esta para poder lograr con efectividad el cumplimiento óptimo de las labores encomendadas a cada uno de ellos, los cuales además señalan que una actitud positiva ayudaría a mejorar el ambiente de trabajo y eso es necesario ya que la mayoría de tiempo su trabajo es considerado como su segundo hogar por el número de horas que pasan en él.

5. En su área de trabajo su jefe inmediato brinda un ambiente de:

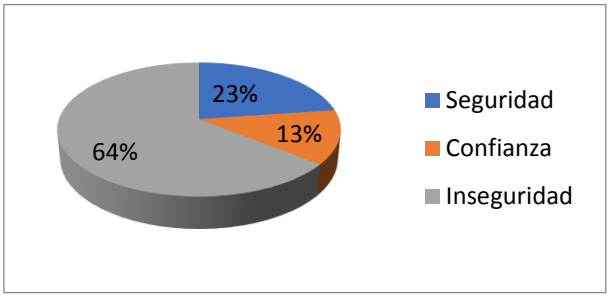


Figura 5. Ambiente Laboral.

ANALISIS CUANTITATIVO

De acuerdo a los resultados el 64% de los funcionarios manifiesta inseguridad, 13% confianza y un 23% seguridad en cuanto a lo que su jefe inmediato brinda en su área de trabajo.

ANALISIS CUALITATIVO

Un número significativo de funcionarios de la empresa manifiestan que dentro de su empresa ellos no sienten que su jefe inmediato brinda un ambiente de inseguridad, por consiguiente, tan solo una pequeña parte señalo seguridad y confianza impartida por su jefe inmediato resaltando que existen diferentes áreas de trabajo y no tienen el mismo jefe inmediato. Además, señalaron que cuando el funcionario no siente seguridad ni confianza de su jefe hacia él, se siente desvalorizado y por ende desmotivado bajando su productividad pues no trabaja con la mejor intensidad todos los días.

6. ¿Qué tipo de motivación le gustaría recibir por su buen desempeño laboral?

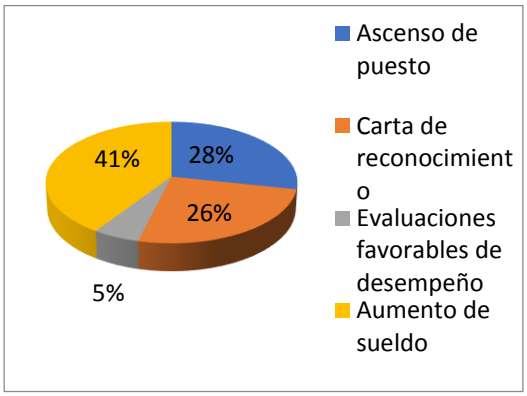


Figura 6. Motivación en el trabajo.

ANALISIS CUANTITATIVO

De los resultados obtenidos los funcionarios manifiestan un 41% aumento de sueldo, un 28% ascenso de puesto, un 26% carta de reconocimiento y un 5% evaluaciones de desempeño en lo que se refiere a los distintos tipos de motivación por su buen desempeño laboral

ANALISIS CUALITATIVO

En los resultados se puede observar que los funcionarios muestran que su comportamiento debe ser motivado, ellos señalan que, al sentirse estimulados, son mucho más productivos lo que significa que nadie se comporta ni hace nada sin una motivación y desempeño previo. Sin embargo, los mismos estímulos no funcionan de la misma manera en todos los funcionarios, ya que cada uno tiene su propia forma de percibir el entorno y sus necesidades motivacionales.

7. ¿Qué actitud toma al momento de realizar trabajo en equipo?

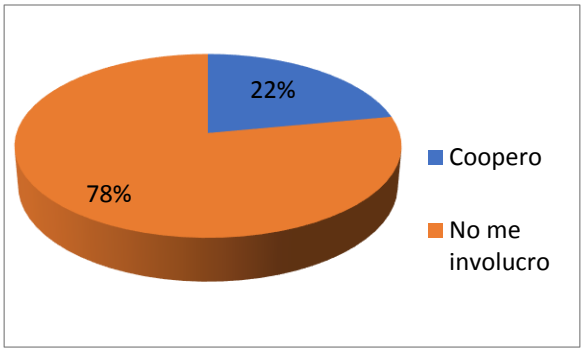


Figura 7. Actitud dentro del trabajo.

ANALISIS CUANTITATIVO

De los resultados obtenidos, los funcionarios señalaron un 78% no me involucro y un 22% coopero.

ANALISIS CUALITATIVO

Se puede observar que dentro de la empresa no existe mucho involucramiento ni cooperación al momento de realizar un trabajo en equipo, es muy importante tomar en cuenta que las decisiones son cuestiones del conjunto, por lo que todos deben adaptarse a las necesidades de todos o a la opción elegida por la mayoría. Si no se coopera a la hora de tomar decisiones, difícilmente se conseguirá que el equipo de trabajo sea eficaz por ello es importante que dentro de la empresa la actitud principal al momento de realizar un trabajo en equipo es el cooperar con cada una de las decisiones que se tomen ya que eso conllevara a un trabajo eficaz y productivo.

8. ¿Opina con su jefe sobre el desempeño de sus compañeros de trabajo?

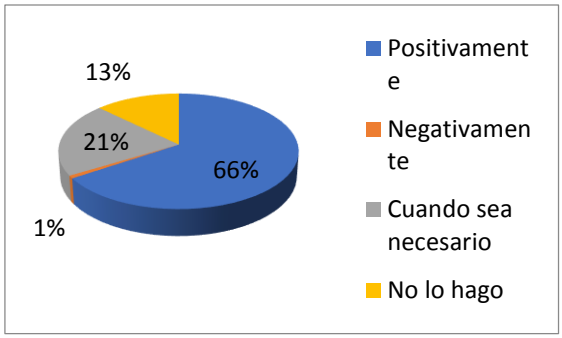


Figura 8. Opinión sobre desempeño de compañeros

ANALISIS CUANTITATIVO

De los resultados obtenidos, los funcionarios manifiestan que un 66% cuando sea necesario, un 21% positivamente, un 13% no lo hago y un 1% negativamente esto en cuanto a lo que se refiere si opinan sobre el desempeño de sus compañeros de trabajo.

ANALISIS CUALITATIVO

Se puede evidenciar que los funcionarios de la empresa opinan en su gran mayoría cuando sea necesario sobre el desempeño de un compañero de trabajo. Sin poner en peligro su integridad. A pesar de que la gerencia ha confiado evaluar el desempeño de nuestros compañeros, la manera en que se maneje esta responsabilidad se refleja tanto como lo que se escriba acerca de él.

9. **¿Qué sugerencias daría usted para que las relaciones interpersonales se mantengan o mejoren dentro de su empresa?**

- Mantener la integración entre todos los funcionarios
- Crear espacios de recreación para poder conocerse más entre compañeros
- Trato con equidad
- Cursos sobre relaciones humanas
- Actividades para mantener las relaciones interpersonales y trabajo en grupo
- Mantener el orden, respeto y empatía entre todos los compañeros

ANALISIS CUALITATIVO

Las personas que pertenecen a una empresa en este caso los funcionarios manifiestan una serie de sugerencias para que mejoren las relaciones interpersonales dentro de la institución es por eso que se debe tomar en cuenta las más relevantes, las que predominan y las que considerablemente sean las que sirvan de apoyo para que las relaciones interpersonales mejoren dentro de su empresa.

10. **¿Considera usted oportuna la intervención de una trabajadora social para mejorar o fortalecer el ambiente laboral en la institución?**

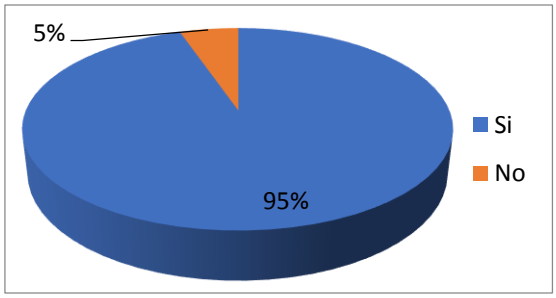


Figura 9. Intervención de Trabajador/a Social.

ANALISIS CUANTITATIVO

De los resultados obtenidos, los funcionarios manifiestan un 95% si y un 5% no, en lo que se refiere a que sea necesario y oportuna la intervención de una trabajadora social dentro de la institución

- Fortalecer ambiente laboral
- Mediación de posibles conflictos entre compañeros
- La trabajadora social nos ayudaría en lo personal, y familiar del empleado
- Guía profesional
- Fortalecer el área de talento humano
- Aporte para la institución para el manejo del personal
- Profesional ayudaría a encontrar una mejor forma de intervención
- Fortalecer las relaciones y el desempeño laboral de los funcionarios

ANALISIS CUALITATIVO

La gran mayoría de los funcionarios por no decir en su totalidad manifiesta la importancia de que una trabajadora social forme parte de la empresa ya que considera que esta profesional aportara mucho a la misma ya que siempre es indispensable preocuparse no solo por el desempeño laboral sino cuales son los factores internos y externos de los individuos que logran ese desempeño dentro de la empresa.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PADRE JULIAN LORENTE LTDA."

LIC. JUAN CARLOS FREIRE

1. **¿Cómo definiría las relaciones interpersonales en la empresa que actualmente dirige, en un concepto general?**

RESPUESTA

Las definiría como el resultado de la interacción de las actitudes, valores y principios de los funcionarios, durante el desarrollo de sus funciones.

ANALISIS CUALITATIVO

Las relaciones interpersonales dentro de la empresa son de vital importancia puesto que estas llevan consigo la suma de los valores, actitudes y principios que se fortalecen para que conlleve a tener un éxito de sus distintas funciones en la empresa.

2. ¿**Qué elemento considera usted sería más importante implementar en su empresa para mantener excelentes relaciones interpersonales dentro de la institución?**

RESPUESTA

El elemento más importante que consideramos dentro de las relaciones interpersonales, sería una adecuada comunicación, la cual garantizara un correcto flujo de información en el desarrollo de las funciones en el equipo.

ANALISIS CUALITATIVO

La comunicación es la base de las relaciones interpersonales, la empresa considera que es un elemento principal implementar puesto que gracias a una comunicación asertiva existiría un correcto flujo de información dando como resultado relaciones interpersonales asertivas y éxito en las distintas tareas asignadas

3. **Dentro de su función como gerente general. ¿De qué manera ayudaría a sus funcionarios para aumentar la eficacia y productividad en el trabajo?**

RESPUESTA

Mediante la implementación de un adecuado liderazgo, en el cual se fomente el trabajo en equipo, la integración de las personas a la Cooperativa, así como la proyección de los valores institucionales. Logrando de esta manera proyectar el tipo de comportamiento, deseado por cada funcionario.

ANALISIS CUALITATIVO

Se considera dentro de la empresa al liderazgo como un elemento principal para aumentar la eficacia y la productividad ya que esto conlleva a fomentar un trabajo en equipo optimo

4. **¿Una empresa exitosa tiene que ver con el trabajo en equipo realizado por sus colaboradores, o únicamente es el trabajo realizado por su parte?**

RESPUESTA

Específicamente resulta de la combinación de ambos, puesto que un equipo de trabajo no puede llegar a su objetivo sin ningún líder que establezca el camino a seguir.

ANALISIS CUALITATIVO

Es de suma importancia darle el mérito del éxito de la empresa no solo al líder de la misma sino a cada uno de los funcionarios que son los que colaboran y dan pie a que cada una de las metas establecidas se cumplan de forma exitosa, otorgarles a los distintos funcionarios el reconocimiento del éxito conlleva a un gran compromiso de un trabajo en equipo optimo

5. **¿Qué tipo de motivación aplicaría la empresa para fortalecer el desempeño laboral de sus funcionarios?**

RESPUESTA

Motivación, no remunerada, en la cual se aplican planes de formación basado en competencia personales, y la formación continua de los mismos, lo cual repercute en el mejoramiento de sus resultados.

ANALISIS CUALITATIVO

Dentro de la empresa se considera más importante y aplicable un tipo de motivación que daría como resultado doble “ganancia” tanto para el funcionario como para la empresa ya que al momento de que la motivación se basa en formar intelectualmente al funcionario dentro de su línea de trabajo esto conlleva a que el obtenga más conocimientos y que la empresa progrese de manera positiva.

6. **¿Considera que es necesaria la participación de un Trabajador Social dentro de la institución?**

RESPUESTA

Por normativa externa hemos alcanzado el número de funcionarios en el cual la cooperativa debe contratar un Trabajador Social, sin embargo, considero que el aporte que pueda dar el mismo a la cooperativa, será evidenciado en el fortalecimiento del trabajo en equipo y las relaciones entre los funcionarios

ANALISIS CUALITATIVO

El trabajador social cumple un rol de intervención muy importante en los distintos ámbitos y no está de más decirlo que en el ámbito laboral su accionar se considera una ficha primordial en las distintas instituciones ya que el profesional cumple diversas funciones y dentro de la más importante en lo que tienen que ver con la investigación, contribuir a la creación de un ambiente o clima organizacional que vaya a acorde con las expectativas de productividad, calidad y competitividad deseadas por la empresa.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PADRE JULIAN LORENTE LTDA."

ING. KATIUSKA SILVA

1. **¿La empresa qué importancia le da al estado emocional de sus funcionarios?**

RESPUESTA

Es sumamente relevante el estado emocional de los funcionarios, puesto que tal estado repercute en sus funciones diarias, es decir, es importante evidenciar si en el hogar o dentro de la cooperativa las relaciones del funcionario son afectadas por sus estados emocionales.

ANALISIS CUALITATIVO

Para la empresa es de suma importancia el estado emocional de los distintos funcionarios puesto que esto determina el comportamiento que este lleve dentro de la institución, al momento de tomar decisiones, al realizar un trabajo en equipo en fin existen un sin número de actividades en donde el funcionario debería mantener su estado emocional controlado y la empresa considera importante mantener una intervención constante

2. **¿Qué tipos de programas anuales se realizan para fomentar el compañerismo o fomentar los momentos de ocio?**

RESPUESTA

Únicamente realizamos programas para fortalecer el ámbito intelectual de los funcionarios

ANALISIS CUALITATIVO

La empresa únicamente se ha centrado en el fortalecimiento intelectual del funcionario, donde aplica planes donde se dictan charlas sobre las distintas funciones que ellos realizan dentro de la misma

3. **¿Han existido actitudes conflictivas entre compañeros? ¿Cuál es el protocolo que se sigue para solucionarlos?**

RESPUESTA

Tal se encuentra definido en nuestro código de ética, en el cual el funcionario afectado debe comunicar a su jefe inmediato, y a su vez al área de talento humano, los cuales tenemos la responsabilidad de solucionar el conflicto, procurando la imparcialidad.

ANALISIS CUALITATIVO

La empresa cuenta con un código de ética con sus distintos tipos de protocolos los mismos que puedan dar solución a cualquier conflicto que se pudiese presentar entre los funcionarios ya que al considerarse que el ser humano varia cada uno de sus comportamientos y formas de pensar, al momento de no compartir con una idea entre funcionarios se podría formar algún tipo de conflicto.

OBSERVACIÓN DIRECTA A FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PADRE JULIÁN LORENTE LTDA" MATRIZ DE LA CIUDAD DE LOJA.

Mediante la observación se determinó lo siguiente:

Los funcionarios de la Cooperativa "Padre Julián Lorente" de la ciudad de Loja, presentan una actitud poco profesional, la misma que causa un ambiente laboral negativo. A decir de algunos funcionarios la comunicación no es clara debido a que no existen mecanismos adecuados que favorezcan una comunicación asertiva entre todos los miembros de la institución.

Además, mencionan que en ocasiones se suscitan situaciones realmente conflictivas, pues consideran que existe abuso de autoridad por parte de los superiores quienes en ocasiones han tratado con desprecio a las personas, lo que ha desencadenado en una desunión total del grupo de trabajo, el cual afecta las labores de todos en la cooperativa.

Finalmente, se pudo observar que no existe un Trabajador Social que intervenga en bienestar de los funcionarios, además de que el departamento de Talento Humano está ubicado en una área poco estratégica y accesible para los funcionarios restándole importancia a la necesidad que el funcionario podría presentar

g. Discusión

En la presente investigación se realizó un levantamiento de información en la cual se utilizaron herramientas metodológicas como la encuesta y la entrevista las mismas que se presentaron en forma de preguntas dirigida a 50 funcionarios, al Gerente General y a la Jefa de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda.". (Matriz) de la cuidad de Loja, dichas herramientas permitieron obtener información de primera mano, veraz y objetiva. Para consiguiente, cumplir con el propósito de determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." a través de los siguientes objetivos específicos:

Como primer objetivo tenemos; **Realizar un diagnóstico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz) sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral**; mismo que se dio cumplimiento con la aplicación de la observación directa, y se pudo observar un ambiente laboral con actitudes negativas, la comunicación no es clara, el trato no es empático entre los colaboradores y sus superiores, esto provoca que se desarrollen más inconvenientes dentro de la empresa, por medio de los cambios de ánimo, actitudes de los funcionarios restando atención a sus funciones y desencadenando de esta forma una tensión en sus relaciones interpersonal en general. Así mismo se observó que los funcionarios no se integran al momento de efectuarse actividades recreacionales como empresa. Además de ello que el departamento de Talento Humano está ubicado en una área poco estratégica y accesible para los funcionarios restándole importancia a la necesidad que el funcionario podría presentar. La entrevista dirigida al gerente general y a la jefa de talento humano, con relación al objeto de estudio permitió establecer un diagnóstico de la empresa sobre las relaciones interpersonales de los funcionarios partiendo principalmente que dicha empresa tiene claro el concepto sobre relaciones

interpersonales definiendo como el resultado de la interacción de las actitudes, valores y principios de los funcionarios, durante el desarrollo de sus funciones, así mismo agrega que la comunicación es la base de las relaciones interpersonales y la empresa considera un elemento principal a implementar puesto que gracias a una comunicación asertiva existiría un correcto flujo de información dando como resultado relaciones interpersonales asertivas y éxito en las distintas tareas asignadas

(Genao, Pérez, & Castro, 2014) mencionan que es indispensable conocer, estudiar, investigar y practicar las relaciones humanas porque a través de ellas se puede:

» Vivir de manera exitosa.

» Dar respuestas a las adversidades y problemas

» Comprender las diferentes necesidades del ser humano.

» Desarrollar el arte de respetar y amar a los demás

» Estimular el desarrollo de una personalidad equilibrada

La jefa de talento humano en la entrevista menciona, la existencia de situaciones conflictivas entre los funcionarios y esto repercute de manera negativa dentro del desempeño laboral ya que este tipo de situaciones no se comunican al departamento de talento humano para poder seguir el protocolo que se encuentra definido en el código de ética, en el cual el funcionario afectado debe comunicar a su jefe inmediato, y a su vez al área de talento humano, los cuales tienen la responsabilidad de solucionar el conflicto, procurando la imparcialidad.

(Quijano De Alcívar & Alcívar De Márquez, 2013) destacan que "múltiples antecedentes pueden favorecer la percepción de confiabilidad, sin embargo, estudios recientes reconocen la

existencia de tres amplios antecedentes de la confiabilidad: la competencia, benevolencia e integridad".

Los resultados del meta-análisis realizado por (Pavía Sánchez, 2012) revelan que cada uno de estas tres dimensiones tiene una única y significativa relación con confianza y la correlación entre ellos es alta.

Los autores argumentan que las relaciones interpersonales en el trabajo hay que tener confianza para generar un buen ambiente laboral, donde todos se sientan bien, también será de gran ayuda para potenciar las relaciones, donde hay personal de muy variadas edades, se debe escuchar a todos, y no desmerecer opiniones ni ideas de los demás

Bajo este contexto se podría identificar que dentro de la empresa las relaciones interpersonales se muestran conflictivas y que esto repercute en el desempeño laboral de los funcionarios.

Como segundo objetivo tenemos; **Identificar las causas y efectos que generan las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz)**

Para el cumplimiento de este segundo objetivo se aplicó la encuesta dirigida a 50 funcionarios de la empresa, entre los hallazgos más relevantes se evidencia que las relaciones en un 90% son indiferentes provocando en si dentro del entorno laboral un malestar entre cada uno de los funcionarios todo esto provocado por una comunicación no asertiva todo esto conllevaba a que las relaciones no sean armoniosas y solo un bajo porcentaje de funcionarios se muestra abiertos y flexibles a una comunicación asertiva.

Riso (2002) explica que una persona es asertiva cuando tiene la capacidad de ejercer o defender sus derechos personales; por ejemplo, decir "no", expresar opiniones contrarias o desacuerdos y

manifestar sentimientos negativos sin permitir que la manipulen –como lo hace la persona sumisa–, pero tampoco violando los derechos de otras personas, como lo hace la agresiva.

En cualquier tipo de actividad las personas transmiten y reciben información de manera constante, debido a esto la comunicación es una herramienta fundamental para el desarrollo de la sociedad. En una organización no es la excepción pues dentro de ella no se trabaja con objetos, sino con personas que a diario interactúan de forma constante y por consecuencia el flujo de información no se detiene. Citado por (Gonzáles, 2016)

La Cooperativa "Padre Julián Lorente Ltda." es una empresa financiera que se preocupa por el estado intelectual de sus funcionarios, pero se evidencia con los resultados de la encuesta aplicada, que la actitud de sus funcionarios no es la adecuada en algunas situaciones por ejemplo al momento de realizar trabajo en equipo no se puede tomar decisiones acertadas, ya que no existe cooperación, si no coopera a la hora de trabajar en conjunto difícilmente se conseguirá que la empresa obtenga un trabajo eficaz y productivo.

Landy y Conte (2005), determinan trabajo en equipo es "el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas".

Además de ello otra causa evidenciada es la poca seguridad que brinda el jefe inmediato a sus funcionarios, esto manifiestan ya que se sienten desvalorizados y por ende desmotivados a la hora de realizar su trabajo, así mismo la motivación que utiliza la empresa al momento de consultarles

sobre el tipo de motivación que desearían tener, un 68% económica y un 28% ascenso de puesto, la empresa no se enfoca directamente en reconocimientos económicos sino únicamente motivación no remunerada, en la cual se aplican planes de formación basado en competencia personales, y la formación continua de los mismos, lo cual repercute en el mejoramiento de sus resultados.

Madrigal (2009) expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes. Sin embargo, cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización.

Es así como se determinaron las diferentes causas y por consiguiente las consecuencias que se obtuvieron por parte de los funcionarios con la aplicación de la encuesta.

Dando cumplimiento al tercer objetivo; **Diseñar una propuesta de intervención social dirigida a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda."**

Este objetivo se cumple mediante la elaboración de una propuesta de intervención social basada en las sugerencias y criterios establecidos por los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." quienes coinciden que debe existir un fortalecimiento de las relaciones interpersonales para un desempeño laboral eficaz y un ambiente laboral adecuado.

Recalcando cada una de las sugerencias emitidas por los mismos funcionarios donde prevalezca el trabajo en equipo, clima laboral favorable, crecimiento profesional, reducción de estrés, trato con equidad y mantener el orden, respeto y empatía entre todos los funcionarios.

Por consiguiente, la intervención de un/a trabador/a social se ve necesaria, ya que como menciona Pardo (2011), la función de la Trabajadora Social es "contribuir a la creación de un buen ambiente o clima organizacional acorde con las expectativas de productividad, calidad y competitividad esperadas en el mercado" (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 43); por lo que se concluye que la información u orientación es parte importante de la intervención dentro de un plan estratégico de bienestar social.

Con respecto a la protección, Luz Patricia Pardo indica que "el trabajador con óptimas condiciones de protección, y dentro de un cuidadoso sistema de seguridad en el trabajo, tiene garantizado un entorno laboral sano" (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 74), es por esto que la segunda función (Promoción de capacitación en salud y seguridad) es de vital importancia, ya que es necesario ayudar a comprender a los colaboradores las mejoras que debe realizar en su vida y en sus concepciones para tener un buen estado de salud y no tener accidentes en su trabajo.

Es por ello que desde este enfoque se ha elaborado una propuesta de intervención social direccionada al fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda.", para mejorar el desempeño laboral incorporando en el departamento de talento humano un profesional de trabajo social para la atención integral de los funcionarios.

h. Conclusiones

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.” (Matriz) de la ciudad de Loja tiene claro el concepto sobre las relaciones interpersonales y cuan importantes son para el desarrollo y éxito en las distintas funciones y tareas asignadas a sus colaboradores.

- Las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.” (Matriz) de la ciudad de Loja son indiferentes en un 90% de acuerdo a la encuesta aplicada a los mismos, por lo que inciden en el desempeño laboral de sus colaboradores, provocando malestar y situaciones conflictivas entre ellos.

- Entre las principales causas que afecta a las relaciones interpersonales de los funcionarios está: deficiente comunicación asertiva, actitudes indiferentes y poco cooperativas e inseguridad que brindan los jefes a sus subordinados; lo que provoca situaciones de conflicto entre los colaboradores, ambientes poco armoniosos, mala toma de decisiones y desmotivación.

- La función del Trabajador social frente este contexto es de contribuir a la creación de un buen ambiente o clima organizacional acorde con las expectativas de productividad, calidad y competitividad esperadas en el mercado.

- En base a la investigación se planteó una propuesta de intervención social para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales mediante la incorporación en el departamento de Talento Humano un profesional en Trabajo Social para la atención integral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.” (Matriz) de la ciudad de Loja.

i. Recomendaciones

Como resultado de las conclusiones abordadas en el proceso investigativo, tenemos las siguientes recomendaciones:

- A la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz) de la ciudad de Loja que implemente programas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva y estrategias o incentivos para aumentar la motivación de sus funcionarios.

- Realizar campañas, charlas y talleres constantes para mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los funcionarios, permitiendo así su integración dentro de la institución.

- Ejecutar la propuesta de intervención social, la misma que permitirá fortalecer las relaciones interpersonales de los funcionarios y mejorar su desempeño laboral.

- A los funcionarios, mejorar sus actitudes en la realización de cada una de sus actividades y tareas asignadas, para propiciar un buen ambiente laboral. De igual forma se muestren más colaboradores y trabajen en equipo para el aumento de su desempeño laboral.

- Contratar un profesional de Trabajo Social ya que su intervención se ve necesaria frente a las problemáticas existentes mediante el desarrollo y ejecución de programas enfocados a mejorar el bienestar de todos los funcionarios que pertenecen a la institución.

j. Propuesta

Universidad nacional de Loja

Facultad Jurídica, social y administrativa

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Título:

"FORTALECIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO CON LA INCORPORACION DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL"

Autor:

Karen Janina Maldonado Jaramillo

Directora:

Ing. Celia Isabel Jara Galdeman Mg. Sc

Loja – Ecuador

2021

PROPUESTA DE INTERVENCION SOCIAL

"EL EXITO DE UNA EMPRESA ES EL REFLEJO DE LA ACTITUD, GRADO DE MOTIVACION Y COMPROMISO DE LAS PERSONAS QUE LA FORMAN"

CAMILA CRUZ

1. Título

"FORTALECIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO CON LA INCORPORACION DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL"

2. Naturaleza del proyecto.

2.1 Descripción del proyecto.

La presente propuesta de intervención social busca realizar acciones que incluya la participación de la empresa y se llevara a cabo mediante la implementación de un profesional en trabajo social el cual fortalecerá el departamento de talento humano para poder brindar una atención integral a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda."

Considerando que los funcionarios de la empresa son la pieza principal dentro de la misma su estado cognitivo y emocional debe ser el adecuado para que la convivencia laboral sea armoniosa, para lo cual es de vital importancia un departamento integral en donde una trabajadora social pueda ayudar con cada una de las inquietudes, problemas tanto personales, familiares o laborales en la proyección social de la empresa y la responsabilidad social corporativa.

Cabe mencionar que según los resultados obtenidos en la investigación y de acuerdo a las sugerencias emitidas por los involucrados para dar respuesta a la problemática, en su gran mayoría se manifestó la implementación de un profesional en trabajo social para fortalecer los factores tanto internos como externos de los funcionarios para así lograr un buen desempeño laboral y obtener un ambiente laboral favorable.

2.2 Fundamentación y/o justificación

Las relaciones interpersonales, el desempeño laboral y la implementación de un profesional en trabajo social son de gran importancia dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián

Lorente Ltda.” por tal motivo se necesita la implementación de un profesional de trabajo social el mismo que servirá de apoyo al equipo multidisciplinario para cumplir con cada una de las metas propuestas por la empresa.

También facilita la convivencia laboral para que sea aplicado en las diferentes áreas con el fin de que exista armonía e interacción y así poder satisfacer las necesidades del área administrativa.

Según (Chiavenato, 2002) menciona que “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” La gestión del talento humano es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, y este depende de las actividades y la forma en que se desarrollan, tomando en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo.

Además, dentro del (Código de Trabajo, 2020) en su “Art. 42 se establece. - Obligaciones del empleador, inciso 24 estipula: “La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";”, proceso que a la actualidad no se está cumpliendo en la empresa.

La presente propuesta se justifica por que pretende fortalecer el equipo multidisciplinarios de la empresa mediante la implementación del profesional de trabajo social, enfocándose en lograr el

compromiso neto y la participación de los funcionarios para así lograr condiciones laborables favorables, relaciones interpersonales adecuadas y con ello un buen desempeño laboral.

2.3 Marco Institucional

La propuesta de intervención social se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." la cual es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta, democráticamente gobernada.

Misión institucional

"Entregar productos y servicios financieros efectivos y con responsabilidad social, para contribuir al desarrollo socio-económico y productivo del país, buscando la satisfacción de nuestros socios, clientes y colectividad en general."

Visión institucional

"Ser una cooperativa financiera sólida, rentable y en permanente crecimiento, referente en la atención y servicio al cliente, orientada a contribuir, principalmente en la región sur del país, al mejoramiento del nivel social y económico de sus socios y clientes."

Valores institucionales

Responsabilidad: Asumir las consecuencias de nuestros actos y desarrollar las actividades correctamente y cumpliendo estrictamente las normativas aplicables.

Compromiso: Cumplir con todas las obligaciones que nos encomiendan y dar más de lo esperado, priorizando las necesidades de la Institución.

Honestidad: Realizar las actividades con transparencia, utilizando bien el tiempo y los recursos de la Cooperativa.

Calidad en el servicio: Exceder las expectativas de nuestros socios y clientes. Trabajo en Equipo: Trabajar todos por un solo objetivo, sumando los esfuerzos y con buena comunicación.

Principios organizacionales

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;
8. Neutralidad política y religiosa,
9. Fomentar el balance social en busca del buen vivir y bien común.

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

2.4 Finalidad

La presente propuesta tiene como finalidad incorporar en el departamento de talento humano de la institución un profesional en trabajo social ya que su objetivo principal es la intervención desde una perspectiva sistémica y condensada con los empleados llevando a cabo la selección de

personal y su capacitación, actuando desde el área de recursos humanos donde ocupa un puesto relevante, el que se caracteriza por sus valores éticos de integridad, confidencialidad , confianza y compromiso en conjunto con los conocimientos conceptuales y metodológicos para cumplir con su rol dentro de su trabajo, entre ellos atender las necesidades y satisfacciones del empleado, favorecer la conciliación familiar, ofreciendo soporte a los cambios personales que se producen de la fase productiva a la jubilación, la seguridad social, la protección vital mediante programas de la salud, vivienda, capacitación, educación y recreación. Los resultados que obtenga la propuesta servirán para medir el impacto que este tiene al incorporar un profesional en trabajo social en la institución.

2.5 Objetivos

2.5.1 Objetivo general

- Incorporar en el departamento de Talento Humano un profesional en Trabajo Social para la atención integral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.”

2.5.2 Objetivos específicos

- Fortalecer el equipo multidisciplinario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.” para la atención integral de los funcionarios.
- Demostrar la importancia de la implementación de un profesional de trabajo social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.”
- Enumerar las distintas funciones y roles que desempeña el trabajador social

2.6 Metas

Metas a cumplirse durante el proceso de implementación de la propuesta.

- Contar con el fortalecimiento del equipo multidisciplinario en un 100%

- Contar con el 70 % de apertura y colaboración de los representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.”

- Dar a conocer en un 100% la importancia de la implementación de un profesional de Trabajo Social, ya que las funciones y los distintos roles que desempeña contribuirian en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y en el desempeño laboral de los funionarios de la Institucion.

- Ejecución de la propuesta en un 90% mediante las distintas funciones del Trabajador Social.

2.7 Beneficiarios y productos

2.7.1 Beneficiarios:

Directos: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.

Indirectos: Funcionarios de la institucion, y socios de la misma.

2.7.2 Productos:

Ejecución total de la propuesta de intervención social.

Realización de las actividades planificadas.

2.8 Localización Física y cobertura espacial

- Macro - localización: Provincia Loja, Cantón Loja –Parroquia San Sebastián -Ecuador.
- Micro- localización: Cantón Loja- Barrio “San Sebastián”
- Cobertura Espacial: La propuesta está dirigida para los funcionarios y socios de la Cooperativa de ahorro y crédito “Padre Julián Lorente” Ltda.

Ubicación Geográfica.

La Cooperativa de ahorro y crédito "Padre Julián Lorente" Ltda. se encuentra ubicada en el barrio "San Sebastián" del Cantón Loja perteneciente a la provincia de Loja, en las calles Mercadillo entre Olmedo y Juan José Peña. Fue creada en el año de 1996 cuenta con una población de 160 funcionarios en total, muestra de 50 funcionarios.

Dentro de la accesibilidad al territorio este cuenta con vías de comunicación asfaltadas que permite trasladarse en vehículo, taxi, bus o caminando. El clima en este lugar es cálido y templado, oscilando entre 13 y 26°C, con una temperatura media del aire que varía de 17,2 a 18,7 °C; la ciudad de Loja cuenta con un clima agradable, con precipitaciones moderadas y la humedad media es del 78%.

3. Especificación operacional de las actividades.

Fase de preparación del terreno

Actividades:

- Indagación de los recursos tanto humanos, materiales y económicos para la ejecución de la propuesta de intervención social.

Tareas:

- Elaboración de convocatorias dirigidas a los funcionarios con el fin de dar a conocer la propuesta.
- Registro de asistencia.

Fase de sensibilización y capacitación Actividades:

Sensibilización

- Establecer un contexto adecuado que propicie la participación activa de los funcionarios y directivos de la cooperativa, en la cual expresen sus requerimientos.
- Planificar y ejecutar actividades encaminadas a la importancia de la implementación de un profesional de Trabajo Social.

Charlas

- Charla informativa acerca de las obligaciones contractuales establecidas en el código de trabajo.
- Charla indicadora de obligatoriedad de contratar un profesional en Trabajo Social para la Institución.
- Charla orientada para dar a conocer los distintos roles y funciones del trabajador social en el ámbito laboral.

Fase de evaluación Actividades:

Evaluación

- Se evaluará la propuesta al final de la misma tomando en cuenta las opiniones de los representantes de la cooperativa y sus trabajadores.

Tareas

- Elaboración de registro de asistencia para constatar la participación en las actividades planificadas en la propuesta.
- Memoria fotográfica.

4. Metodología.

El método que se empleará en la propuesta de intervención será la investigación acción participativa (IAP), el cual partirá de la elaboración y ejecución del plan de acción, dirigida a los directivos y funcionarios de la Institución, con el fin de comprender el impacto y los beneficios que tendrán al incorporar un profesional en trabajo social en la misma, la cual está dividida en serie de fases concretas las mismas que se encuentran detalladas a continuación:

Especificación operacional de actividades

Fase	Actividad	Tarea	Metodología
De preparación de terreno, gestión y obtención de recursos.	Indagación de los recursos tanto humanos, materiales y económicos para la ejecución de la propuesta de intervención social.	• Realización de oficios dirigidos a los profesionales pertinentes con el objetivo de que brinden las charlas establecidas en el cronograma de actividades. • Elaboración de convocatorias dirigidas a los directivos y funcionarios con el	Dialogo: Con diferentes profesionales quienes vayan a exponer los temas a tratar y su apoyo en las actividades previstas. Preparación y adecuación del terreno: En el siguiente proceso se preparará el espacio donde se llevarán a

		fin de dar a conocer la propuesta. • Registro de asistencia	cabo las actividades planificadas.
Fase de sensibilización y capacitación	• Charla informativa acerca de las obligaciones contractuales establecidas en el código de trabajo. • Charla indicadora de obligatoriedad de contratar un profesional en Trabajo Social para la Institución • Charla orientada para dar a conocer los distintos roles y funciones del	• Elaboración y entrega de afiches a los directivos y funcionarios con el fin de dar a conocer las actividades planificadas. • Registro de asistencia.	Comunicación asertiva, charlas informativas y dinámicas. Establecer una comunicación asertiva la misma que deberá ser clara y precisa lo cual permitirá a través de la realización de las charlas que exista un ambiente armónico y a la vez exista la comprensión de los temas a tratar.

	trabajador social en el ámbito laboral.		
Fase de evaluación	Evaluar y medir el impacto que genera la propuesta de intervención social en los distintos actores sociales como directivos y funcionarios, mediante la utilización de herramientas metodológicas.	• Elaboración de registro de asistencia para constatar la participación en las charlas planificadas en la propuesta. • Memoria fotográfica	**Encuesta:** Será utilizada con la finalidad de recolectar información para la evaluación y valoración de los resultados.

Figura 10. Actividades a desarrollar en la propuesta.

Plan de Acción

Objetivo especifico	N°	Actividad	Contenidos		Tiempo	Fin	Tipos de recursos		Responsable
			Teórico	Práctico			Financiados	Propios	
Fortalecer el equipo multidisciplinario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." para la atención integral de los funcionarios.	1	Charla informativa acerca de las obligaciones contractuales establecidas en el código de trabajo.	X		3 horas	Consientizar a los directivos de la Institucion para el fortalecimiento del equipo multidisciplinario en un 100%, y asi dar cumplimiento a las obligaciones como empresa.		X	(Departamento de talento humano) - Psicóloga - Abogado
Demostrar la importancia	2	Charla indicadora de	X		4 horas	Consientizar a los directivos y		X	(Departamento de talento humano)

de la implementación de un profesional de trabajo social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.”		obligatoriedad de contratar un profesional en Trabajo Social para la Institución.				funcionarios de la Institucion sobre importancia de la implementación de un profesional de Trabajo Social en la Institucion.			- Psicóloga - Abogado
Enumerar las distintas funciones y roles que	3	Charla orientada para dar a conocer los distintos			8 horas	Dar a conocer a los directivos y funcionarios de la institucion las funciones		X	(Departamento de talento humano) - Psicóloga - Abogado

desempeña el trabajador social		roles y funciones del trabajador social en el ámbito laboral.				y los distintos roles que desempeña el Trabajador Social en el ambito laboral, y ademas resaltar que estos contribuirian en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y en el desempeño laboral de los mismos.			

Figura 11. Actividades a desarrollar en la propuesta.

Calendario de actividades

Actividades	**Primer mes**				**Segundo mes**				**Tercer mes**				**Cuarto mes**				**Quinto mes**			
Semana	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
Preparación, gestión y obtención de recursos		**X**	**X**	**X**																
Charla informativa acerca de las obligaciones contractuales establecidas en el código de trabajo.					**X**	**X**	**X**													
Charla indicadora de obligatoriedad de contratar un										**X**	**X**	**X**								

profesional en Trabajo Social para la Institución.																			
Charla orientada para dar a conocer los distintos roles y funciones del trabajador social en el ámbito laboral.													**X**	**X**	**X**	**X**			
Evaluación																		**X**	**X**

Figura 12. *Actividades a desarrollar en la propuesta.*

5. DETERMINACION DE LOS RECURSOS NECESARIOS

Recursos humanos

- Directivos de la Cooperativa
- Funcionarios de la Cooperativa
- Grupo multidisciplinario de la Cooperativa

Recursos técnicos

- Psicólogo
- Abogado

Recursos materiales

- Tecnológicos
- Computadora
- Infocus
- Cámara fotográfica

Materiales de escritorio

- Hojas
- Lapiceros
- Tableros

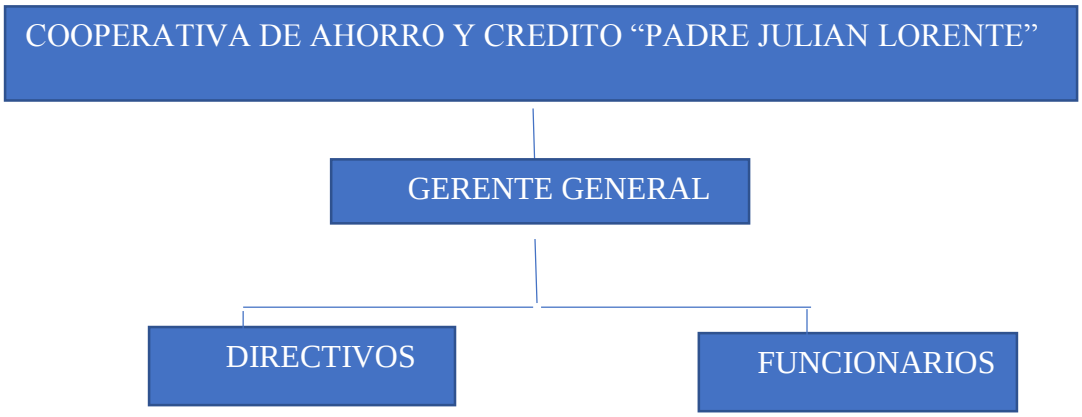
6. Presupuesto y financiamiento de actividades

La presente propuesta de Intervención Social será financiada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." y tendrá un costo de dos mil cuatrocientos ochenta y uno dólares.

PRESUPESTO					
Ítems	**Cantidad**	**Detalles**	**Unidad de medida**	**Valor unitario**	**Valor total**
1	150	Internet	Megas	2.40	360.00
2	900	Impresiones	Unidad	0.15	135.00
3	1000	Copias	Unidad	0.02	20.00
4	50	Trasporte	Pasaje	3.50	175.00
5	25	Materiales de oficina	Unidad	0.50	12.50
6	1	Computador	Unidad	800.00	800.00
7	1	Grabadora de voz	Unidad	50.00	50.00
8	1	Cámara	Unidad	400.00	400.00
9	3	Libros	Unidad	20.00	60.00
10	5	Anillado	Unidad	3.00	15.00
11	3	Empastado	Unidad	10.00	30.00
12	5	CD	Unidad	2.00	10.00
Subtotal					2067,50
Imprevistos				**20%**	413,50
Total					2481,00

Figura 10. Presupuesto de Propuesta.

7. ORGANIZACION FUNCIONAL Y ADMINISTRATIVA.



8. INDICADORES DE EVALUACION DEL PROYECTO

- Acciones que permitan contribuir al fortalecimiento del departamento de Talento Humano de la institución.
- Participación activa en el trascurso de las actividades planificadas.
- Total, de horas de charla pertinentes de acuerdo al cronograma.

9. FACTORES EXTERNOS CONDICIONANTES

Factores positivos

- Cooperación interinstitucional por parte de los directivos y funcionarios.
- Apoyo del departamento de talento humano para la ejecución de la propuesta

Factores negativos

- Débil colaboración por parte de los directivos para el soporte del financiamiento en la ejecución de la propuesta.
- Ausencia de apoyo técnico de los profesionales del departamento de talento humano de la institución.

k. Bibliografía

1. Alvarado, V. (05 de 06 de 2012). Relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales (estudio realizado a los empleados de la empresa Pradera Huehuetenango (Tesis de licenciatura). Obtenido de biblio2.url.edu.gt: http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Alvarado-Valeska.pdf
2. Asamblea Nacional Constituyente (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi – Ecuador: Editorial Jurídica Ecuatoriana.
3. Asamblea Nacional Constitucional. Ministerio de Salud Pública (2005). Ley Orgánica de Salud. Quito – Ecuador: Editorial Jurídica Ecuatoriana.
4. Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal. Psicología Iberoamericana, 39.
5. Beiza, A. (2012). Las Relaciones Interpersonales Como Herramienta Esencial Para Optimizar El Clima Organizacional. Valencia.
6. Bermúdez, L., & González, L. (2011). La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. Quórum Académico.
7. Bravo Mendoza, A. I., & Bravo Suarez, A. G. (2015). Intervención Y Accionar Del Trabajador Social En El Ámbito Laboral En Las Instituciones Públicas De La Ciudad De Portoviejo, 2014. Portoviejo.
8. Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México: Trillas.
9. Cabezas, C., & Ramos, M. C. (2012). Estudio Exploratorio De Factores Motivacionales Internos Y Externos, Y Su Relación Con El Desempeño Docente En La Pontificia Universidad Católica Del Ecuador (PUCE). IIPSI, 48-49.

10. Celis, A. (2006). congruencia, integridad y transparencia. El legado de Carl Rogers. POLIS, 5.

11. Chiavenato, I., (2009). Gestión del Talento Humano 3. México: Mc Graw Hill Educatión.

12. Chiavenato, I. (2000) Administración de recursos humanos. México. Editorial McGraw Hill, 2ª edición.

13. Cruz, A (2003). La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia. 333p.

14. Dubrin, A. J. (2008). Comportamiento humano en el trabajo. Pearson Educatión.

15. Garza, M. (2008). Aportaciones de las ciencias sociales al estudio de la comunicación interpersonal. Razón y Palabra, 6-9.

16. Genao, M. C., Pérez, A., & Castro, R. (2014). Relaciones Humanas. República Dominicana: Amigos del hogar.

17. Gonzáles, D. A. (2016). Las Relaciones Interpersonales Y La Estabilidad Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Textiles Pasteur De La Parroquia Atahualpa, Provincia De Tungurahua. Ambato.

18. Gonzales, J (2004). Relaciones Interpersonales. México, Pp. 147- 158

19. Hernández Junco, V., Herrera Pérez, K. L., & Moreno, M. (2019). Entrenamiento socio-psicológico para mejorar la competencia. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 6.

20. Jaume Almenara, J. T. (2007- 2008). Desarrollo cognitivo Las teorías de Piaget y de Vygotsky. centre Londres, 2.

21. Jiménez y Figueroa (2014). Relaciones interpersonales como factor influyente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el hospital de especialidades Guayaquil “Dr. Abel Gilbert Pontón”

22. López, Domínguez y Machado (2014) “Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del Centro Educativo de Nuevo Chorrillo", Universidad Cristiana de Panamá, Panamá.

23. Martínez (2013) en su Tesis “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT), 2013”, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo

24. Méndez Cruz, I. G. (2005). El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: una aportación del enfoque centrado en la persona. México.

25. Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994), Dirección y administración de RR.HH. USA: Editorial Addeson Wesler Iberoamericana

26. Moreno, S. I. Relaciones interpersonal en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Revista CES Derecho, (9), 1, enero – junio 2018, 13-33. Obtenido de: http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf

27. Naranjo Pereira, M. L. (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. Revista educación, 40.

28. Orejuela, E. (2004) Relaciones Humanas, Segunda Edición, Edición Universidad Estatal de Guayaquil. 309 páginas, Guayaquil- Ecuador.

29. Oliveros, F. (2004). Relaciones Interpersonales. Ediciones Palabra, S.A. 1era Edición.

30. Pozo Eugenio, C. M. (2015). Motivación Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores De Una Empresa Carrocera. Ambato.

31. Rivas Navarro, M. (2008). Procesos cognitivos y aprendizaje significativo. Madrid: Ilustración 10, Servicios Gráficos.

32. Ruiz Facho, M. M. (2018). La Comunicación Asertiva Y La Inteligencia Emocional Para Mejorar El Clima Laboral En La Empresa Junta De Usuarios Chancay Lambayeque. Perú.

33. Sisa, A, (2013) 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, Universidad Técnica de Ambato, 116 páginas, Ambato-Ecuador.

34. Vásquez Jara, L. I. (2015). "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015". Perú.

35. Vásquez, J, (2013) Derecho laboral Practico, Fausto Reinoso Ediciones, 336 páginas, Quito-Ecuador.

l. Anexos

Anexo A: Anteproyecto de Tesis

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TÍTULO:

"LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PADRE JULIAN LORENTE LTDA." (MATRIZ) DE LA CIUDAD DE LOJA Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL"

AUTOR:

Karen Janina Maldonado Jaramillo

DIRECTORA:

Ing. Celia Isabel Jara Galdeman Mg. Sc

Anteproyecto de tesis previa a optar el grado y título de Licenciada en Trabajo Social.

LOJA – ECUADOR

Tema

"LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PADRE JULIAN LORENTE LTDA". (MATRIZ) DE LA CUIDAD DE LOJA Y LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL"

1. Problemática

Las organizaciones están conformadas por una gran estructura de seres humanos, los cuales tienen diferentes tipos de comportamiento, actitudes y creencias que permean su interacción, y, por ende, el logro de unas buenas relaciones interpersonales, necesarias para mantener un buen clima laboral dentro de una organización (Álvarez et al. 2005). Si toda institución desea establecer herramientas para mejora y mantener un buen clima laboral, se debe propender a manejar ciertos factores que serán principales para ellos con el fin de conservar, sostener y optimizar las relaciones interpersonales, ya que esto favorece la generación de entornos más motivacionales para los empleados, dentro de los factores más relevantes que influyen en el climas laboral se encuentran: Organización, Cultura corporativa, clima organizacional y las relaciones interpersonales según Varela (2008).

A mediados del siglo XX Barnard (1938), definió a las organizaciones como un sistema coordinado de actividades realizadas por dos o más personas, donde es indispensable la comunicación, la motivación y la toma de decisiones para efectuar las tareas. Munguía y Castro (2006), añaden que las organizaciones se forman a través de sistemas de comunicación coordinados que permite lograr los objetivos macro. Dentro del marco de toda organización y de su entorno laboral, existe un Clima organizacional, según García (2009) describe el clima como la percepción que el empleado tiene de la satisfacción de sus necesidades sociales y del buen sentimiento por la labor, por otro lado dada la importancia del clima laboral que permite interpretar situaciones y reorientar sus actividades para la mejora continua de su entorno según Pritchard y Karasick, (2013). Sin embargo, Moss (1973) añade que las percepciones del ambiente de la empresa no sólo suceden por lo que ella proyecta a sus empleados, también se relaciona con las características psicosociales del grupo, lo que para Dubra (1986) conforma la sensación,

personalidad y carácter del ambiente interno de una organización. Estas concepciones sobre el clima organizacional son aclaradas por Hellreigel y Solocum (1974) quienes expresan que cuando el clima es analizado y medido de forma individual se habla de clima psicológico, pero cuando se estudia desde el punto de vista de la organización se refiere a clima organizacional. De su lado Arriola et al. (2011), expresan que entre las características del clima organizacional se encuentran las relaciones de autoridad, que es el respeto de los subordinados hacia sus superiores y hacia la organización; del mismo modo la seguridad, aquellos factores que conforman el entorno que facilitan su seguridad física, capacitación, espacio y herramientas de trabajo. Esto a su vez se refleja en la cultura corporativa de una organización, para Zapata (2002), es un fenómeno tangible igual a la estructura y a la tecnología que posee una empresa, cuya función es crear la identidad. Para Daft (2011), la cultura les ofrece a las personas un sentido de identidad y de pertenencia a la organización, que les genera compromisos más grandes que sus propias expectativas porque guía la toma de decisiones de los empleados en ausencia de reglas o políticas escritas. Por consiguiente, ayuda a la creación del capital social de la organización, al forjar relaciones, ya sean positivas o negativas dentro y afuera de la organización. Que a su vez hace que se propicien unas adecuadas relaciones interpersonales para Murillo (2004), son los principios que guían las relaciones entre los individuos, para regular sus problemas, identificar las normas de interacción entre personas y grupos, pudiendo ser agradables o desagradables pero las primeras reducen la intimidación y orientan las acciones del individuo hacia los intereses colectivos

En el Ecuador las relaciones interpersonales han obtenido mayor relevancia con el pasar del tiempo debido al impacto que tiene sobre la organización, pues repercute en varios aspectos entre ellos la estabilidad laboral tanto de manera individual como colectiva; pueden verse afectados al

generarse conflictos, deficiente comunicación, sentimientos totalmente contarios al trabajo en equipo y una atmósfera de colaboración.

En definitiva las personas pasan la mayor parte de su tiempo en la organización, en un centro de trabajo, empresa etc. que constituye su hábitat laboral, caracterizándose dicho entorno, por sus condiciones físicas y materiales, así como por sus factores psicológicos, sociales, circunstanciales, entre otros; en consecuencia, es necesario garantizar un lugar de trabajo donde no haya riesgos innecesarios, ni condiciones ambientales que puedan dañar la salud física y mental de los trabajadores, es por ello que la prevención debe ser siempre considerada. Muchas veces, el manejo de las relaciones interpersonales se ve de forma negativa debido a que las personas involucradas no son capaces de manejarlas adecuadamente. También es necesario resaltar el hecho de que las relaciones interpersonales bien manejadas pueden tener resultados positivos en el desempeño de los trabajadores, las cuales generan confianza, seguridad, mejor estado del ánimo, y, por lo tanto, la productividad se ve potenciada. Por otra parte, los distintos departamentos que conforman una organización suelen reflejar una perspectiva distinta dependiendo a qué se dedica cada uno de ellos. Así pueden, o no, variar el tipo de relaciones que se dan dentro de los mismos debido a los distintos perfiles de los empleados que los conforman.

El desafío de las relaciones interpersonales para que exista un buen clima organizacional se da cuando el líder logra que el equipo humano con quien trabaja, en forma colectiva logre internalizar las tareas, los objetivos, las estrategias, visión común de las cosas, y una actitud colectiva estrictamente favorable para impulsar el proceso que se quiere seguir, donde no hay ninguna concesión ni a la burocracia ni a la mediocridad, todos trabajan con entusiasmo convencidos de lo que están haciendo, no olvidemos unas buenas relaciones interpersonales garantiza altos niveles de rendimiento (Contreras C. D., 2012).

En la provincia de Loja el ámbito de las relaciones interpersonales entre los empleados de una empresa u organización se ha presentado como un tema muy discutido y que ha generado polémica, pero se puede observar claramente a varias entidades públicas y privadas como por ejemplo CNT, Ministerio de Trabajo, entre otras. Al ser Loja una provincia pluricultural podemos ver claramente que dentro de las empresas este es un factor que va a generar diferencias tanto de costumbres, hábitos, así como de ideologías, y es necesario tener esto en cuenta para poder manejar tales situaciones. El recurso humano sin duda alguna es el más importante en toda organización y en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda.", están conscientes de aquello, siendo una mediana empresa que ha incrementado el número de colaboradores en especial en los últimos años (2014 - 2015), lo cual produce una combinación de personal que ya forma parte de la organización por varios años y un considerable número de nuevas incorporaciones, el personal antiguo podría sentirse amenazado por el nuevo y así generar tensión en las relaciones desde el inicio, puesto que pueden ver comprometida su permanencia en la empresa. Es imperativo ponerle atención a todo aspecto referente al bienestar de los trabajadores, sin dejar de lado el ámbito de las Relaciones Interpersonales pues al encontrarse en una etapa de desarrollo la empresa se pueden presentar o no cambios de diferente tipo, dichos cambios podrían generar inseguridad entre los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda.", por lo cual es muy importante la prevención de tales situaciones para poder generar Estabilidad Laboral. La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda., se caracteriza por su estilo de Liderazgo en el cual el gerente se esfuerza por generar buenas relaciones con sus colaboradores no solo por su trato paternal para con ellos, sino porque se preocupa por la parte humana lo cual es favorable para ellos, pero es menester poner atención a la parte netamente emocional refiriéndonos a su percepción sobre la empresa.

Frente a lo expuesto se considera necesario investigar el siguiente problema:

¿COMO LAS RELACIONES INTERPERSONALES INCIDEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "¿PADRE JULIAN LORENTE LTDA.", (MATRIZ) DE LA CUIDAD DE LOJA?

2. Justificación

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. Las relaciones interpersonales, dentro de la Institución y en toda empresa financiera, tienen por supuesto fundamental importancia. Muchas veces, el hecho de mantener el puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que nos permitan desenvolvernos con eficacia en el ámbito laboral.

El proyecto investigativo fue elegido para su estudio ya que el mismo dará gran contribución al entendimiento de las relaciones interpersonales que repercuten de manera positiva en la satisfacción laboral, además permita generar un clima laboral favorable y, que los colaboradores de la referida entidad generan un nivel de identidad y sentido de pertenencia frente a la institución y sus puestos laborales.

Es por ello que por su importancia y relevancia el presente proyecto se justifica en:

Dentro de lo académico la Universidad Nacional de Loja, por medio del Área Jurídica, Social y Administrativa a través de la carrera de Trabajo Social, promueve investigaciones que constituyen una de las bases fundamentales en el nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje el mismo que permite interrelacionar los conocimientos teóricos con la práctica, para la formación de profesionales críticos y conscientes de la realidad en la que vivimos, hacia la búsqueda de soluciones a los problemas que atraviesa nuestra sociedad. Justificándose a través del art.129 del

Reglamento del Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, que dice: En el nivel de formación profesional, como requisito para la graduación, el estudiante, previa la planificación, aprobación y supervisión respectivas, debe presentar y sustentar un trabajo de investigación (tesis de grado) conducen a una propuesta para resolver un problema o situación práctica, con características de viabilidad, rentabilidad y originalidad.

Por ello se cree conveniente investigar este tema de gran importancia, brindando un aporte que permita aprovechar al máximo los conocimientos impartidos durante los diferentes ciclos, de la misma forma permitirá obtener el grado y título de Licenciada en Trabajo Social con lo que se pretende que las ideas generadas no se queden solo en sueños, sino que sean ejecutadas, logrando así encaminar a la sociedad por nuevos senderos que accedan a un futuro sostenible.

Es viable para su ejecución ya que se cuenta con los recursos económicos y el talento humano necesarios, la colaboración de la empresa en la cual se elaborará el mismo y la bibliografía de donde se obtendrá la información.

Finalmente, las conclusiones a las que se llegue en esta investigación serán una fuente de información e instrumento de orientación para futuras generaciones de Trabajadores Sociales.

3. Objetivos

Objetivo General

Determinar la incidencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.”. (Matriz) de la cuidad de Loja

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.” (Matriz) sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

- Identificar las causas y efectos que generan las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.” (Matriz).

- Diseñar una propuesta de intervención social dirigida a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.” (Matriz).

4. Marco conceptual

Relaciones interpersonales

Concepto

Morales, et al. (2007) afirman que las funciones de las relaciones son: la asociación con otros humanos, o necesidad de compañía, conocida habitualmente como afiliación, es algo fundamental para garantizar la supervivencia del individuo y de la especie. Los beneficios más señalados de la afiliación, no excluyentes entre sí, son: la comunicación social, la reducción de la ansiedad y la búsqueda de información

Para Fernández (2003: 25), Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional"3. Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. Se refiere a la interacción del personal al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de desempeño del beneficio de quienes reciben sus servicios.

Teorías de las Relaciones Interpersonales

Teoría de la Penetración Social: Realizada por Altman y Taylor. Ellos afirman que "las relaciones comprenden diversos niveles de intimidad, de intercambio o grado de penetración social. En resumen, estas premisas mencionan que existen ciertos niveles en las relaciones humanas y éstas evolucionan primeramente de relaciones íntimas a no íntimas, durante este proceso de evolución pasan por un desarrollo sistemático y predecible que posteriormente va a dar resultado a la de penetración o la disolución de dicha relación. De acuerdo con Altman y Taylor, "Las relaciones no íntimas progresan hacia la intimidad gracias a la autorrevelación" (1973).

La franca expresión de sentimientos, pensamientos y comportamientos. (Intimidad en bruto). Esta teoría ha sido una de las más acertadas y aceptadas por los estudiosos de la comunicación, pero existen teóricos que se oponen a algunas premisas por ejemplo Valerian Derelega y Stephen Margulis afirman que la "autor revelación" no depende solamente del tiempo debido a que la personalidad humana está en constante cambio.

Teoría de la Reducción de la Incertidumbre: Formulada por Berger y su discípulo Richard Calabrese a mediados de los años 70. Su principal objetivo es el de la reducción de la incertidumbre en la comunicación interpersonal. La incertidumbre se entiende como algo que condiciona lo que pensamos sobre otro individuo. Al conocer a alguien nuevo se generan ciertas dudas como si esa persona pensará igual que yo, le gustará lo mismo que a mí, será buen o mal amigo, será de carácter fuerte, será extrovertido o introvertido, etc. Berger afirma dentro de su teoría que, para interactuar de una manera tranquila y comprensible, uno tiene que ser capaz de predecir cómo se comportará su compañero, de interacción y de acuerdo a estas predicciones, seleccionar aquellas respuestas que mejorarán los resultados de la interacción. La TRI también cuenta con varias premisas en las

cuales se afirma que: Las personas experimentan la incertidumbre a causa de inseguridad y nerviosismo al conocer a una nueva persona.

La incertidumbre es un estado desagradable y genera incomodidad y tensión. La comunicación interpersonal se desarrolla a través de fases como se ve en la TPS. La comunicación es el principal medio para reducir la incertidumbre.

Las críticas hacían esta teoría están en que no siempre el individuo se preocupa por el encuentro inicial con el otro, es decir, a algunas personas no les importa dar una buena impresión o no es primordial para ellos.

Teoría del Intercambio Social: Propuesta por Thibaut y Harold Kelley. Esta teoría habla acerca de las predicciones que hacen las personas al relacionarse. Las personas intentan calcular el costo y el beneficio de sus relaciones y por lo tanto son capaces de elegir las acciones que mejor les convengan. “Todo individuo entra y permanece en una relación únicamente en la medida que ésta es suficientemente satisfactoria en términos de sus recompensas y costos”. (Thibaut y Kelley, 1959). Entre sus principales premisas se encuentra que:

- Los humanos buscan la recompensa y evitan el castigo.
- Estos son actos naturales.
- Las escalas que los humanos utilizan para evaluar costos y recompensas varían en el tiempo y de una persona a otra.

Teoría de las Dialécticas Relacionales: Propuesta por Baxter y Montgomery. Sostiene que la vida relacional se caracteriza por tensiones continuas entre impulsos contradictorios. Premisas:

Las relaciones no son lineales, sufren alteraciones entre deseos que se contradicen.

Dimensiones de las Relaciones Interpersonales.

Tomando en cuenta la definición que hace el Ministerio de Salud, se toman en cuenta tres dimensiones: Comunicación, Actitudes y Trato.

Comunicación (Intercambio de información): En el ambiente laboral, muchas veces tenemos que relacionarnos con personas que tienen puntos de vista diferentes al de nosotros, y es allí donde surgen los conflictos; en este sentido, es necesario estar abiertos, flexibles y establecer estrategias comunicativas que contribuyan a generar relaciones armoniosas, ya que el logro de los objetivos en una Institución está asociado, de manera importante al buen manejo de las Relaciones Interpersonales, teniendo estas como base a la comunicación.

La comunicación es una forma inteligente de interacción humana que alude a la transferencia de información y entendimiento entre personas; en virtud de ella los hombres intercambian significados, valores y tomas de posición personal; es una necesidad social y se halla en la raíz de toda organización.

Importancia de la comunicación: Dentro de una institución, la comunicación es importante porque enlaza las actividades de las diversas instancias de la organización, contribuyendo al funcionamiento de toda la estructura organizativa.

Mantiene informados a los miembros de la organización y las decisiones que se tomen serán más acertadas. Dinamiza a la organización, favorece las condiciones para realizar cambios; ayuda a evitar o disminuir las situaciones conflictivas que se presentan; acerca efectivamente al personal; detecta los problemas o colabora en identificarlos.

Actitudes: Kurt Lewin, fundador de la teoría de las relaciones humanas, define estas como el conjunto de acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos.

Yepis Vargas, define actitud como “una manera concreta de percibir algo u opinar sobre ello, un esquema de reacción afectiva o modo de reaccionar frente al mismo y a un patrón de conducta movilizable por dicho estímulo”.

Barriga refiere que actitud es “la tendencia a actuar de una manera determinada frente a un objeto o situación; son estereotipos de conductas”. En este sentido todos los prejuicios pueden considerarse como actitudes negativas, es decir que tienden a alejar al sujeto del objeto o a rechazarlo, mientras que las actitudes positivas conducen hacia el objeto ya que el objetivo primordial de la conducta reside en relacionarse con los demás, en establecer con ellos lazos de protección mutua, de ayuda, de cooperación, etc.

Las actitudes tienen una gran importancia social ya que no suelen ser cosa de un solo individuo, sino que son compartidas por un número relativamente elevado de individuos; en ese sentido las actitudes resultan muy importantes en las relaciones laborales ya que regulan el éxito o fracaso del grupo. Cuando la persona tiene actitudes positivas tendrá predisposición a trabajar en equipo, teniendo en cuenta la ética y los valores. Pero cuando las actitudes son negativas, hay tendencia a la desintegración del grupo ya que se dan malos entendidos y conflictos.

Goleman D. refiere que los equipos de trabajo necesitan algo más que conocimientos teórico-prácticos, necesitan ser hábiles para escuchar y comprender de forma empática, ser flexibles, solidarios, leales, y saber trabajar en equipo con respeto mutuo. También deben ser capaces de energizar a los demás, de comprometerse y confiar en quienes trabajan con ellos.

Trato. Tamayo, M (2000) menciona que el logro del objetivo de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo) en el ámbito laboral se da a través del buen trato, amigabilidad del jefe y de los

integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos.

Tamayo define: Buen trato: En la interacción de las personas está condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos modales. La amabilidad está ligada con el afecto y cariño; las palabras amables producen en la persona una sensación agradable, calman, aquietan y consuelan a quien las oye; la cortesía son las pruebas de atención o respeto de una persona a otra y sus factores son la justicia, la modestia y el trato igual a todos. Los buenos modales se demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes.

Amigabilidad: Es la técnica de llevarse bien con la gente e influir positivamente sobre los demás.

Factores que influyen en las Relaciones Interpersonales

La personalidad

La personalidad es uno de los factores más influyentes en las Relaciones Interpersonales y viceversa, esto quiere decir que la interacción con otras personas también determina nuestra personalidad pues durante el primer tercio de la vida, cuando la personalidad está en una etapa muy importante de desarrollo de su carácter, en la formación de su carácter, de su forma de ser, esto se determina mediante las relaciones de las cuales sea participe influyendo de manera directa en su personalidad.

La personalidad es algo que se va a seguir formando a lo largo de nuestro ciclo vital, por tanto, el desarrollo no acaba en la infancia y los rasgos adquiridos no se han establecido de manera permanente pudiendo ser modificadas positiva o negativamente

Defendiendo lo antes mencionado ERICK ERIKSON en su obra “Teoría del Desarrollo Psicosocial”, en la cual se puede deducir, contemplando todo el periodo de la vida de un individuo resaltando las diversas etapas por las cuales atraviesa una persona durante la formación del de la etapa conocida como ego, afirmando que cada una de estas etapas son una oportunidad en la cual un individuo establece una nueva orientación entre él y su mundo, sobre la manera cómo percibe lo que hay a su alrededor.

Los procesos cognitivos

El ser humano posee funciones cognitivas bastante evolucionadas sin embargo no deja de ser una entidad que tiene sentimientos y emociones, estos nos llevan a tener percepciones de los estímulos captada, posteriormente a interpretar dicha información para posteriormente manifestar una respuesta a través de sentimientos y emociones

Las funciones cognitivas que más se destacan son: la memoria, la percepción y el pensamiento. Estas funciones nos ayudad a tener una perspectiva de la realidad, pero hay que tener en cuenta que cada individuo ve la realidad a su manera, percibimos personas y situaciones de la sociedad, además de percibirnos a nosotros mismos y nuestras interacciones con nuestro entorno.

Es por el proceso antes mencionado de tratamiento de información que cada persona se relaciona con otra a su manera, afirmando que las funciones cognitivas influyen en las relaciones interpersonales puesto que tendremos diferentes reacciones que las otras personas a los mismos estímulos.

El deseo

Cuando establecemos una relación con alguna persona siempre queremos algo a cambio, si bien es cierto no está esclarecido que es lo que pretendemos obtener de esa relación esperamos un

intercambio de algo, y generalmente las personas esperan llevarse algo bueno, sacar algo de provecho de esa relación.

Dicho deseo que los individuos sienten al iniciar una relación genera expectativas en cada uno de los que intervienen, esperando a que suceda algo que beneficie sus intereses, pero muy a menudo sucede que realmente no sabemos lo que queremos o es algo muy confuso. En el desarrollo de la relación el cumplimiento de las expectativas de los participantes es evaluado cada uno por su lado, y si no se ha alcanzado los estándares de la otra persona se generan conflictos en la relación, los mismos que vienen dados por sentimientos de frustración.

El estado afectivo

El ser humano se caracteriza de los demás animales por ser uno racional, por disponer de inteligencia, de funciones cognitivas altamente desarrolladas. Posee una capacidad de almacenar información conocida como memoria, puede percibir estímulos, analizar y comprender.

Las peculiaridades antes mencionadas hacen del Homo Sapiens un ser capaz de procesar información con una precisión extraordinaria, sin embargo, la amera de procesar la información no es igual en todos, ni las capacidades están presentes en el mismo grado. Pero el hombre tiene sentimientos y emociones, lo cual en ocasiones lo desorienta llevándolo a cometer equivocaciones.

Los sentimientos y emociones están íntimamente implícitos en la vida de un individuo, y los mismos determinan el estado afectivo afectando de esta forma las relaciones puesto que si su estado afectivo está determinado por sentimientos de tristeza y negatividad esto dificulta la interacción con otros, por el contrario, si viene acompañado por sentimientos relacionados con alegría y felicidad resultara más sencillo establecer una relación.

Las relaciones interpersonales en el campo laboral

Están influenciadas por diversos factores tanto internos como externos al individuo.

Factores externos: condiciones de trabajo, el nivel socioeconómico; el tipo de líder formal; falta de tiempo para el esparcimiento, la inseguridad en el trabajo; segmentación y burocratización del mismo, así como la sensación de ser fácilmente sustituibles; etc.

Factores internos: la personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación.

Importancia. Las relaciones interpersonales entre los integrantes de una organización constituyen un factor primordial en la institución, y guarda una estrecha relación con el proceso comunicacional que existe entre el personal de la organización.

Según Llaneza (2006) en el medio de trabajo las relaciones interpersonales van a jugar un papel tanto más importante cuanto más afectadas estén de un carácter generalmente coercitivo: no se elige en general, a los colegas en el trabajo, ni a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo.

Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional.

Las relaciones interpersonales entre los trabajadores, el jefe, y los compañeros son muy importantes, porque dentro de la jornada laboral existe relación permanente en la cual tienen que

convivir a diario. Es importante que los trabajadores tengan relaciones buenas para desarrollar sus tareas en un ambiente laboral confortable y sano. Cuando los miembros de la organización tienen relaciones interpersonales óptimas, los servicios que brinda el hospital pueden mejorar y los pacientes reciben un servicio de calidad y calidez. Las relaciones entre los empleados y la gerencia tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones interpersonales se refieren al proceso de formación de empleados y trabajadores, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre ellos (Petryni, 2012)

Las Relaciones Interpersonales son un factor importante que determina el éxito de todas las organizaciones, de sus empleados y trabajadores. En el ámbito laboral, deben desarrollarse en armonía, ya que, de lo contrario, pueden afectar la productividad y la eficiencia de las personas y la organización. Por esta razón, en las empresas deben conformar equipos de trabajo donde existan buenas relaciones humanas, evitando así los escenarios conflictivos (Carranza, 2015).

Cuando una persona tiene dificultades para comunicarse de manera armoniosa, ya sea consigo mismo o en su entorno familiar o laboral, es importante que busque herramientas para mejorar esa situación. En relación a las empresas u organizaciones, se debe establecer buenas relaciones humanas, para el logro de las metas y objetivos, de esta manera, estas podremos generar una imagen que transmita seguridad y confianza.

En el ámbito laboral las Relaciones Humanas tienen tres objetivos importantes (Gaona, 2015):

1. Obtener la cooperación de otros.

2. Aumentar la producción por medio de las personas.

3. Lograr satisfacción en el trabajo.

En el ámbito social las Relaciones humanas tienen tres objetivos importantes.

1. Interrelacionarnos armoniosamente con nuestros semejantes.

2. Ganar y conservar amigos.

3. Evitar y/o neutralizar las discusiones.

El Desempeño Laboral

Desempeño Laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que, en realidad, hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripecia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

Mora (2007), establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además, agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Strauss y Sayles (1981), nos dan referencias de que el desempeño laboral es la descripción del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se aplican en una función productiva, a partir de los requerimientos de calidad esperada por el sector productivo.

Así mismo Chiavenato (1994), afirma que el desempeño laboral es el resultado de lo que el trabajador ha podido desarrollar durante su jornada de trabajo.

Sin embargo, Milkovich (1994), dice que el desempeño del empleado es el grado en el cual los empleados cumplen los requisitos de trabajo.

Finalmente, William y Werter (1996), definen: la evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, ésta constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en una organización moderna.

Brunet (2002) dice que el rendimiento laboral no es sólo una consecuencia de las capacidades del individuo, sino que surge también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca la utilización de las diferencias individuales.

La relación entre rendimiento y la percepción que tienen los individuos del ambiente laboral, parece resultar obvia, sin menoscabo de la incidencia de los factores de carácter individual, al respecto se aclara:

El rendimiento eficaz es el resultado esperado y deseado para cualquier empleado. Por tanto, en las organizaciones las variables individuales, así como del entorno no sólo afectan el comportamiento sino también el rendimiento. Los comportamientos relacionados con el rendimiento están directamente asociados con las tareas de los cargos. Para un gerente, el comportamiento relacionado con el rendimiento abarca acciones tales como la identificación de los problemas del rendimiento, planificar y controlar el trabajo de los empleados, y la creación de un ambiente motivador para los subordinados.

Cabe entonces profundizar un poco en el término y al conceptualizar el rendimiento encontramos que hay diferentes definiciones, además varios puntos de vista. Algunos autores lo definen como el resultado de un trabajador en referencia a lo que consigue, por ejemplo, cuántos requerimientos haya procesado o cuántos clientes haya conseguido; es decir que está muy relacionada con la eficacia del trabajador ya que esta se mide a través de los resultados que este obtenga, por tanto, podemos decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha obtenido. Otra de las definiciones está más bien relacionada a las relaciones del individuo en su

medio laboral. Entonces el término eficacia que considerábamos en la primera definición, así como productividad o eficiencia están relacionadas a resultados, y el rendimiento tiene relación con el comportamiento de las personas que surge para lograr determinado resultado. Esta última definición es la que en los últimos años ha tenido mayor interés. Sin embargo, no es posible excluir que los resultados tienen su parte fundamental. Si hablamos de las relaciones interpersonales, estos nos dicen más bien hacia dónde debe dirigirse el comportamiento a raíz de los resultados; por eso al evaluar el rendimiento necesitamos tanto de los resultados como de las relaciones que el trabajador tenga en la organización.

Tienen como fundamento central, a las Teorías de la Motivación entre las que se tienen:

Teoría de las Necesidades de Maslow. La teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow, parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, por lo cual nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría en el desempeño laboral, y que se relaciona de manera trascendental con el comportamiento organizacional.

Maslow (1943) elaboró una Teoría de la Motivación basada en el concepto de Jerarquía de Necesidades que influye en el comportamiento. Concibe esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante la vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, surgen otras más elevadas que impulsan su comportamiento. Creía que las necesidades humanas actuaban como factores importantes determinando la conducta, y propuso la ordenación de las categorías de las necesidades, según la primacía en que éstas son satisfechas de tal manera que los esfuerzos del individuo se dirijan hacia el nivel más bajo de necesidades que no ha satisfecho. Contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior.

Evaluación del Desempeño. Según Chiavenato (2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar, además de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos, adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona; sobre todo su contribución a la organización.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado.

De igual manera Chiavenato (2002) da a conocer las ventajas que tiene una correcta evaluación del desempeño, que son:

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Políticas de compensación.
- Decisiones de ubicación.
- Necesidades de capacitación y desarrollo.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional.
- Imprecisión de la información.
- Errores en el diseño de puesto.
- Desafíos externos (familia salud, finanzas, etc.)

Por otro lado, entre otros métodos para medir el desempeño se encuentra la Escala de Likert, la cual Malhotra (2004), define como una escala de medición ampliamente utilizada, que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo, con cada una de la serie de

afirmaciones que se presentan; cada reactivo de la escala tiene 5 categorías de respuesta, que van de “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”.

Para realizar el análisis a cada afirmación, se le asigna una puntuación numérica, el análisis se puede realizar reactivo por reactivo, o sumando todos. El método de suma se utiliza con más frecuencia, y como resultado la Escala de Likert se conoce también como escala de suma Dimensiones. Es el grado en que las organizaciones cumplen con su trabajo. Es la medida de eficiencia y la eficacia de una organización, grado en que alcanza los objetivos acertados.

El desempeño organizacional necesita considerar, las percepciones de los múltiples miembros o interesados directos de la organización, incluidos aquellos que trabajan dentro de ella (Hassard y Parker 1993). Los elementos principales del desempeño organizacional son:

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”.

Efectividad: Podemos definirla como el grado en que la organización es capaz de lograr sus metas.

Eficiencia: Se define como la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos surgidos para el cumplimiento de las metas.

Hay dos aspectos de la eficiencia. El primero está compuesto por las unidades de producción o servicios que se relacionan con el propósito organizacional; el segundo es cuánto cuesta producir dichos bienes y servicios.

Características de Desempeño Laboral

Son aquellas que se relacionan con la efectividad en el trabajo.

Adaptabilidad: es la retención de la efectividad en los diversos ambientes y funciones.

Comunicación: es la capacidad de manifestar ideas de forma efectiva ya sea grupal o individual.

Iniciativa: es la intención de generar impacto dinámicamente en los acontecimientos para lograr el propósito.

Conocimientos: es la adquisición de conocimientos ya sea técnicos y/o profesionales.

Trabajo en equipo: capacidad de conducirse eficazmente en equipos de trabajo para lograr las metas y buscando generar un ambiente agradable.

Desarrollo de talentos: Capacidad de ´mejorar las competencias y habilidades de los integrantes de su equipo.

Factores del Desempeño Laboral.

Según Chiavenato (2000) el desempeño, son las acciones o conductas vistas en los trabajadores que son importantes en el logro de lo propuesto en la organización. Plantea que el desempeño laboral alto es la fuerza más sólida con que cuenta una organización.

Por su lado, Bittel (2000), sostiene que en el desempeño influyen en gran medida las expectativas, actitudes hacia el propósito y el deseo de paz del trabajador Por ello, el desempeño se vincula con las destrezas y conocimientos que sostienen las acciones del colaborador.

A su vez, Ghiselli (1998), señala que el desempeño presenta cuatro factores. Factores: habilidades y rasgos personales; la motivación, claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La relevancia se encuentra en que el desempeño del colaborador se conduce con las actitudes y aptitudes en función al propósito que desean alcanzar, respetando las normas, misión y misión de la institución.

Trabajo Social en el ámbito laboral

Luz Patricia Pardo en su libro “Gerencia Social en el contexto globalizado y su aporte al desarrollo local (2011)”, menciona algunas características que debe tener el Gestor Social, las cuales son:

• La sensibilidad y la responsabilidad social para poder dar soluciones a través de respuestas con un grado de efectividad a las necesidades socialmente planteadas.

• Capacidad para tomar decisiones apropiadas a la situación, teniendo una visión estratégica y sistémica (Pardo, 2011).

Esas características hablan del “saber ser” de la persona, es decir, trata de las actitudes y valores con los que los profesionales van a afrontar una situación de intervención. El texto no menciona explícitamente los roles de la Trabajadora Social.

Existen dos tipos de funciones en una organización: las funciones asignadas y las funciones asumidas; para Katz y Kahn, una de las características de las organizaciones como sistemas sociales son las funciones en una organización, las funciones describen formas específicas que se terminan desarrollando en tareas para las personas y a través de esas tareas van a ser evaluados en su trabajo

Para el análisis se consideran las seis primeras funciones con mayor puntuación que indican las Trabajadoras Sociales que realizan:

1. Orientación y gestión sobre beneficios de la empresa.

2. Promoción de capacitaciones en salud y seguridad

3. Diseñar y ejecutar eventos socio – laborales.

4. Manejo de relaciones interpersonales y mejora del clima laboral.

5. Asesoría en temas relacionado al IESS.

6. Atención de casos sociales de trabajadores.

Con respecto a la primera función (Orientación) es importante tener a un trabajador informado y asesorado, pero eso es una pequeña parte de lo que la Trabajadora Social debe hacer, porque si bien es importante contribuir en las situaciones cotidianas, la función de información u orientación no debe ser la principal gestión de esta profesión. Según Pardo, la función de la Trabajadora Social es "contribuir a la creación de un buen ambiente o clima organizacional acorde con las expectativas de productividad, calidad y competitividad esperadas en el mercado" (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 43); por lo que se concluye que la información u orientación es parte importante de la intervención dentro de un plan estratégico de bienestar social.

Con respecto a la protección, Luz Patricia Pardo indica que "el trabajador con óptimas condiciones de protección, y dentro de un cuidadoso sistema de seguridad en el trabajo, tiene garantizado un entorno laboral sano" (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 74), es por esto que la segunda función (Promoción de capacitación en salud y seguridad) es de vital importancia, ya que es necesario ayudar a comprender a los colaboradores las mejoras que debe realizar en su vida y en sus concepciones para tener un buen estado de salud y no tener accidentes en su trabajo. Sin embargo, el plan de Trabajo Social no puede ser solo dar charlas o desarrollar talleres de capacitación, sino también hacer seguimiento y control, implementando nuevas estrategias de promoción de salud y seguridad dirigidas al personal con el que trabaja. En una cultura que no se caracteriza por brindar importancia a la seguridad o la prevención, resulta complejo penetrar estos

conceptos en los trabajadores, por ese motivo es importante, evaluar como los conocimientos adquiridos en la capacitación se han interiorizado en los trabajadores.

Si este trabajo no se realiza de forma estratégica y planificada, se convierte en un esfuerzo sin valor, porque al final no se refleja en una reducción significativa de ausentismo médico o de accidentes laborales. Muchas veces se enfocan los esfuerzos en decirle al trabajador "no haga esto" o "no haga aquello", pero no se tiene una visión sistémica y humanística de por qué lo está haciendo así: quizás, por ejemplo, la empresa no le ha dado los implementos necesarios para realizar correctamente su trabajo. Para la tercera función (Diseño y ejecución de eventos socio-laborales), es importante conocer que la Organización Internacional del Trabajo menciona sobre la conciliación laboral-familiar que "en la actualidad, la inseguridad e inestabilidad de trabajo han aumentado y las jornadas laborales son menos previsibles. Como resultado de esto los trabajadores y trabajadores se sienten menos seguros de poder proveer ingresos, están más cansados y con menos posibilidades de desarrollar una vida personal y familiar"

En esta función, los eventos socio-laborales pueden ser un aporte a la integración y a la conciliación familia–trabajo, lo cual puede generar un impacto de agradecimiento por poder compartir momentos de esparcimiento, integración y reconocimiento de los trabajadores con sus familias, ya que parte de sus necesidades están siendo satisfechas. Maslow (1943) afirma que el auto reconocimiento es muy importante, además de la confianza, respeto y éxito; los eventos socio-familiares que realizan las empresas pretenden generar un sentido especial de identidad, de trabajo en equipo para conseguir las metas, etc. Aunque este efecto se diluye con el tiempo, los trabajadores recuerdan que de una u otra forma se generan estos espacios de socialización entre compañeros, y con la familia en algunos casos; resulta importante mantenerlos para reforzar el clima laboral y el prestigio de la empresa. Este ámbito ingresaría en el área lúdica donde se busca

realizar vínculos internos y externos para potenciar en este caso, sentimientos de estabilidad, como indica la OIT, y de productividad y competitividad para la empresa, como indica Pardo.

En la cuarta función declarada por los trabajadores sociales, mencionan el manejo de relaciones interpersonales y mejoramiento del clima laboral. Con respecto a la primera, son habilidades que los Trabajadores Sociales deben desarrollar para manejar los diferentes tipos de conflictos de forma política y armónica, interviniendo como mediadores en casos extremos; las relaciones se deben entender como dinámicas (en constante movimiento y que tienen un gran poder adaptativo), como menciona Luz Patricia Pardo (2001). El clima laboral es un aspecto que viene por añadidura en un ambiente de respeto a los derechos humanos, donde los sujetos son respetados y no se discrimina a nadie por su raza, sexo, religión o condición social; el rol de la Trabajadora Social se centra en identificar las necesidades, delimitando los campos de intervención donde se van a enfocar con los trabajadores. Pardo se enfoca en cuatro áreas de intervención, las que son:

- Área de protección
- Área socio afectiva
- Área creativa
- Área lúdica

Respecto a la quinta función: Asesorar a los trabajadores con todo lo relacionado al IESS, se concluye que es una función importante porque contribuye al bienestar social del trabajador porque según Pardo “busca contribuir en la calidad de vida del cliente interno, se logra el impacto esperado en atención, servicio y oportunidad para nuestro cliente externo” (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 43); pese a que es importante dentro de la planificación del Trabajo Social este punto debería ser solo uno de los ámbitos de la intervención con los trabajadores.

En la sexta respuesta, referente a la atención de casos de trabajadores (casos sociales), es muy importante que la Trabajadora Social pueda atender a estas problemáticas que se suscitan en el ámbito laboral, pero no solo con el afán de dar respuesta inmediata, sino de ver sistémicamente la situación ya que en algunas situaciones se dan soluciones que terminan afectando al círculo familiar o al mismo colaborador. Por ejemplo, el exceso de horas extras en una empresa puede conllevar a muchos problemas familiares, la Trabajadora Social con una visión sistémica podría detectar estas causalidades y determinar cómo eso está afectando en su relación conyugal o parental.

Marco legal

Bases legales

Las bases legales se encuentran estructuradas de acuerdo al orden jerárquico de aplicación legal vigente en nuestro país, estipulado en el artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador.

Según la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008),** manifiesta que: "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. "(Art. 326, núm. 5).

A decir de la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008),** dicta:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Art. 33)

Formas de trabajo y su retribución Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario 3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.

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

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

Código De Trabajo

Artículo N° 4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Artículo N° 5.- Protección judicial y administrativa. - Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Artículo N° 7.- Aplicación favorable al trabajador. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

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;

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo.

Marco Institucional

Reseña institucional

Historia de la Cooperativa "Padre Julián Lorente".

En el transcurso de los años van surgiendo en orden cronológico una serie de hitos o hechos que van marcando la evolución de las instituciones, y en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente existe una amplia sucesión de eventos que le han permitido constituirse como un actor importante dentro del sector en el que desarrolla sus actividades.

A continuación, se presentan la conformación de la Cooperativa:

En el año 1966 un grupo de trabajadoras del Mercado Sur (San Sebastián), de esta ciudad, sintiendo la necesidad de abastecerse de artículos de primera necesidad para expenderlos al público, se agrupan solidariamente y deciden aunar esfuerzos, y a la vez fondos para tal finalidad. El Rvdo. Padre Julián Lorente Lozano, párroco de San Sebastián y Director Espiritual de las trabajadoras del Mercado Sur, tiene la feliz iniciativa de organizar una Cooperativa, misma que en sus inicios funcionó como de Consumo y Mercadeo, donde se vendían los productos al por mayor y menor, al precio de costo y facilidad de pago.

Se reunió el Rvdo. Padre Julián con los vendedores del mercado en medio de sacos de papas, bananos y demás alimentos que allí se vendían, y él les mencionó: "¿qué desean de mi al nombrarme director espiritual del mercado?, ¿debo venir todas las mañanas a bendecir los tomates, paras, etc.?"; entonces los comerciantes mencionaron que querían acogerse y protegeré en él para que rogase al Señor por ellos. Fue entonces cuando el Padre, inspirado por la bendición de Dios les preguntó: "¿con qué dinero compran ustedes al por mayor estos alimentos, para venderlos a los compradores?", siendo la respuesta que recibió que dichos comerciantes realizaban sus adquisiciones con dinero prestado por los "chulqueros" a un interés del 60%. Fue entonces cuando se dio cuenta que el designio del Señor era que conformasen una Cooperativa de Ahorro y Crédito. Los comerciantes ante tan brillante intención mencionaron que no tenían dinero para hacer una Cooperativa, a lo que el Padre replicó: "con que ahorren un sucre diario tengo suficiente".

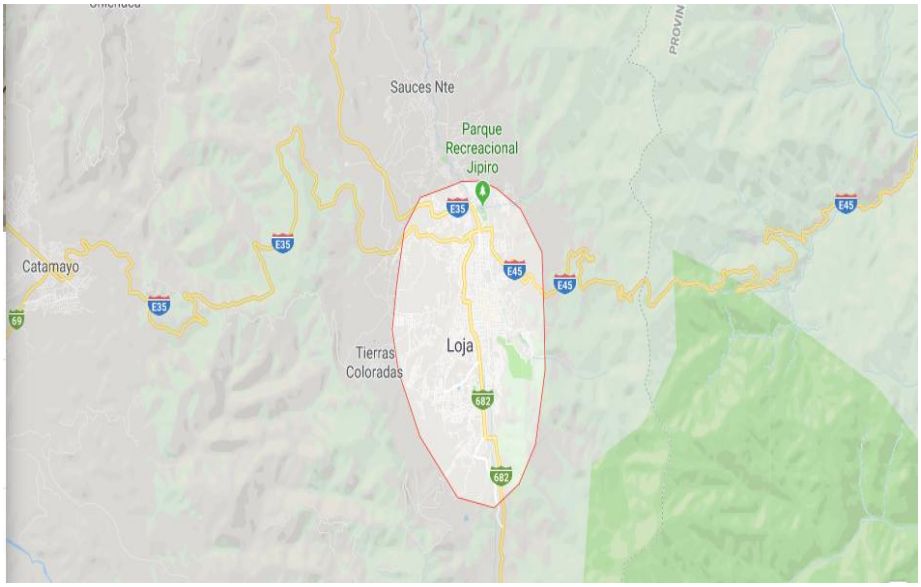
Para obtener ingresos y poder empezar con los primeros servicios de la Cooperativa organizaron un "banquete", evento que consistía en la venta de boletos para acceder a un almuerzo, el fondo obtenido fue de 30 mil sucres. Posteriormente el Padre Julián Lorente gestionó en la Alcaldía un local para el funcionamiento de la Cooperativa, el cual se instaló en la misma plaza de San

Sebastián. Fue entonces cuando inició formalmente el funcionamiento de la entidad, con el Padre Julián como primer Gerente y una asistente.

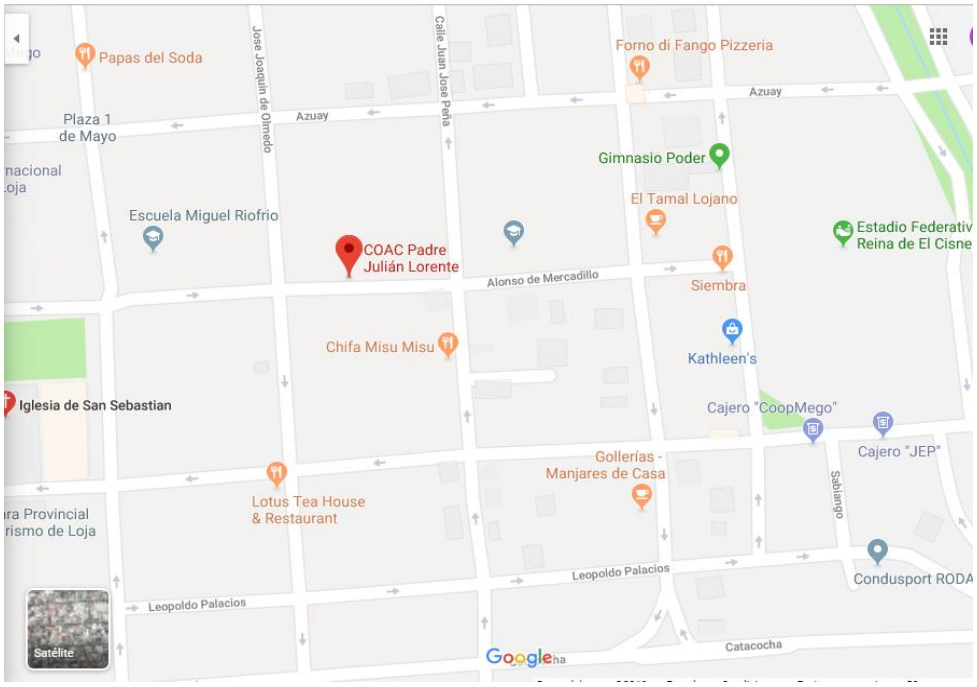
Las primeras actividades Cooperativistas, gestionadas por su flamante Gerente fueron el organizar un economato, el cual consistía en comprar directamente en el lugar de producción los productos de primera necesidad y los cuales se los vendían a los cooperados a un precio módico y fiado, con un cupo máximo según el monto de ahorro, es decir por cada sucre ahorrado tenían 10 sucre de crédito. La tasa que se cobraba era del 4% anual, sin embargo, se contaba con servicios no financieros tales como: en el caso de que el deudor falleciera, la familia no se quedaba con la deuda y adicionalmente se ayudaba con los gastos de sepelio. El número de socios fundadores fue de 49.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente" Ltda. (Matriz), se encuentra ubicada en la provincia de Loja, Parroquia San Sebastián en las calles Mercadillo entre Olmedo y Juan José Peña, cuenta con un número aproximado de 160 funcionarios.

Provincia de Loja



Parroquia San Sebastián calles, Mercadillo entre Olmedo y Juan José Peña



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente” Ltda. (Matriz)

5. Metodología

La metodología hace referencia al conjunto de procedimientos lógicos que el investigador utiliza para alcanzar las metas u objetivos que se ha propuesto. Nos permite realizar la descripción, el análisis y la valoración crítica de los métodos de investigación. Estos son elementos necesarios de la ciencia; ya que sin ellos no sería fácil demostrar si un argumento es válido, mediante los métodos de investigación se plantean los problemas científicos y se pone a prueba la hipótesis y los instrumentos de trabajos investigados. En otras palabras, los métodos son el camino más adecuado para lograr un fin Es por esto que para la realización del presente trabajo de investigación, utilizaremos los siguientes métodos, técnicas, procedimientos y herramientas

- **Método científico**

Se aplicará en la elaboración del marco teórico, bibliografía, planteamiento del problema, justificación

- **Método deductivo**

Se aplicará al momento de definir el tema y en la elaboración de objetivos tanto generales como específicos.

- **Método inductivo**

Se aplicará este método científico para alcanzar conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular.

- **Método analítico**

Permitirá, agrupar los diferentes datos informativos que se recolectarán por medio del uso de las encuestas y estas a su vez permitirán el conocimiento de las relaciones interpersonales que existen entre los funcionarios Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.”

TÉCNICAS

- **La observación**

La técnica se la utilizará de manera directa en las relaciones interpersonales de los funcionarios, para ello se empleará una *guía de observación* diseñada para el efecto

- **La encuesta**

Esta técnica se utilizará para la recogida de información donde por medio de preguntas escritas organizadas en formulario impreso, se obtienen respuestas que reflejan los conocimientos, opiniones, intereses, necesidades, actitudes o intenciones de un grupo más o menos amplio de personas. Se aplicará a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda.", esta información nos ayudará a obtener información de primera mano confiable y real.

- **La entrevista**

Está técnica se la utilizará y será dirigida al Gerente General y al jefe de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda."

6. Población, muestra y muestreo

Población.

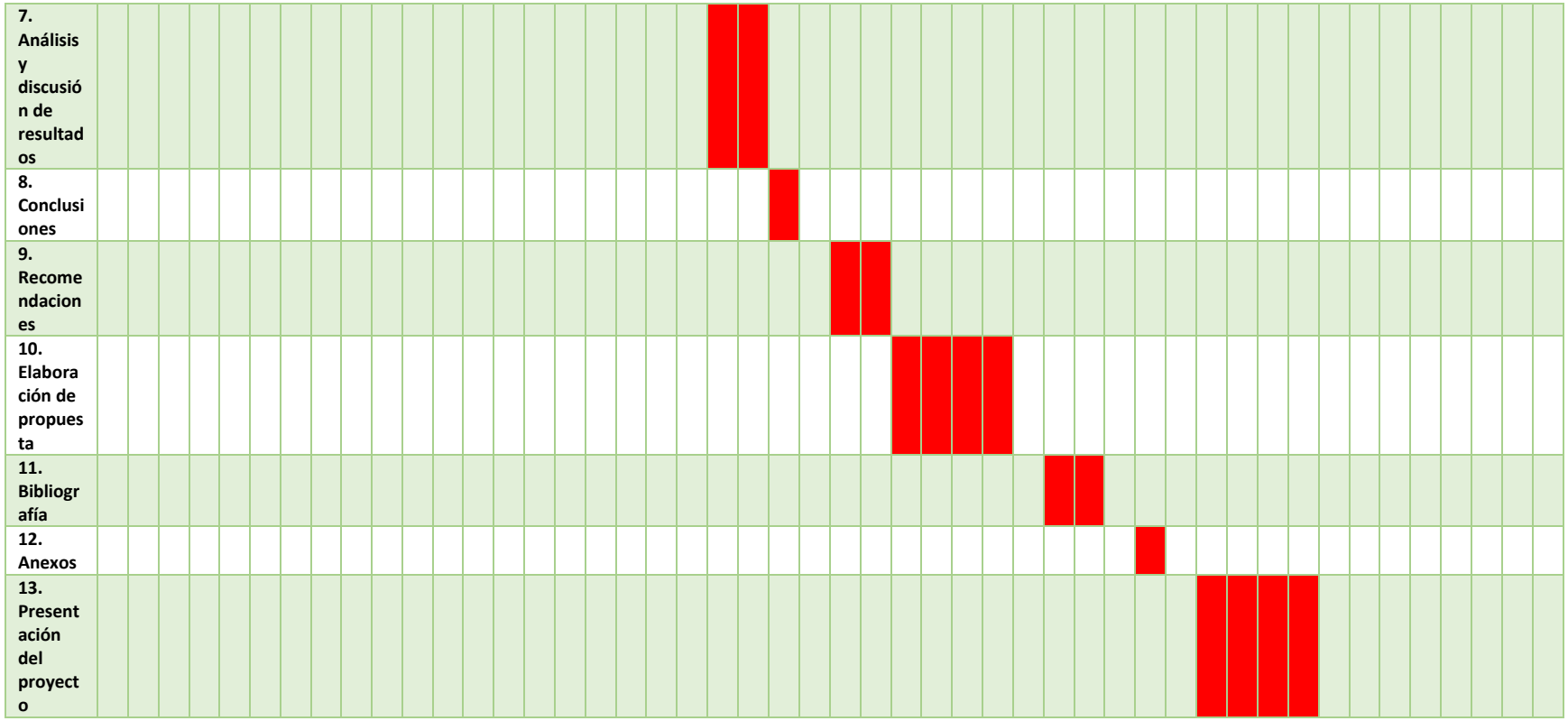
La población, objeto de estudio, está constituida por 160 trabajadores de ambos sexos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda."

Muestra.

La muestra es 50 trabajadores de ambos sexos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz) de la ciudad de Loja.

7. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																									
AÑO	2019												2020																														
MES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE			
Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades																																											
1. inicio de investigación																																											
2. Revisión de literatura																																											
3. Construcción de marco teórico																																											
4. Materiales y métodos																																											
5. Aplicación de técnicas de recolección de información																																											
6. Procesamiento de datos																																											


7. Análisis y discusión de resultados
8. Conclusiones
9. Recomendaciones
10. Elaboración de propuesta
11. Bibliografía
12. Anexos
13. Presentación del proyecto

8. Presupuesto y Financiamiento

COMPONENTE	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
RECURSOS MATERIALES				
Impresiones	Hojas	600	0.05	30.00
Copias	Hojas	700	0.05	35.00
Hojas de papel boom	Resmas	3	3.50	10.50
Esferos	Unidad	10	0.35	3.50
Marcadores	Unidad	5	1.00	5.00
Cuaderno	Unidad	3	1.00	3.00
Anillados		4	3.00	12.00
Empastados		2	20.00	40.00
CD		2	1.70	3.40
Internet	Mes	5	25.00	125.00
TOTAL				**267.40**
RECURSOS TECNOLOGICOS				
Cámara digital	Unidad	1	300.00	300.00
Flash Memory	Unidad	1	16.00	16.00
Infocus	Horas	10	10.00	100.00
Computadora	Horas	10	10.00	100.00

TOTAL				**516.00**
RECURSOS DE MOVILIZACIÓN				
Transporte	Pasajes	40	5	200.00
TOTAL				**200.00**
SUBTOTAL				**983.40**
IMPREVISTOS		25%		245.85
TOTAL				**1229.25**

Financiamiento

El proyecto de investigación será financiado en su totalidad por la investigadora con recursos propios.

9. Bibliografía

- Alvarado, V. (05 de 06 de 2012). Relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales (estudio realizado a los empleados de la empresa Pradera Huehuetenango (Tesis de licenciatura). Obtenido de biblio2.url.edu.gt: http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Alvarado-Valeska.pdf
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México: Trillas.
- Cruz, A (2003). La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia. 333p.
- Chiavenato, I., (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000) Administración de recursos humanos. México. Editorial McGraw Hill, 2ª edición.
- Gonzales, J (2004). Relaciones Interpersonales. México, Pp. 147- 158
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994), Dirección y administración de RR.HH. USA: Editorial Addeson Wesler Iberoamericana
- Oliveros, F. (2004). Relaciones Interpersonales. Ediciones Palabra, S.A. 1era Edición.
- OREJUELA, E. (2004) Relaciones Humanas, Segunda Edición, Edición Universidad Estatal de Guayaquil. 309 páginas, Guayaquil- Ecuador.
- SISA, A, (2013) 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, Universidad Técnica de Ambato, 116 páginas, Ambato-Ecuador.
- VASQUEZ, J, (2013) Derecho laboral Practico, Fausto Reinoso Ediciones, 336 páginas, Quito-Ecuador.

Anexo B: Ficha de Observación

La guía de observación se la utilizo de manera directa en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz).

<table>
<tr><th colspan="2">GUIÍA DE OBSERVACIÓN</th></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo: Realizar un diagnóstico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz) sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.</td></tr>
<tr><td>INSTITUCIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz)</td><td>FECHA:</td></tr>
<tr><td>SUJETOS DE ESTUDIO:
Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz)</td><td>HORA:</td></tr>
<tr><td colspan="2">RESULTADOS:</td></tr>
<tr><td colspan="2">OBSERVACIONES</td></tr>
</table>

Anexo C: Encuestas dirigidas a distintos funcionarios de la institución.

CUESTIONARIO

Encuesta dirigida a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda." (Matriz)

La siguiente encuesta tiene como objetivo la determinación de como las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los funcionarios

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de preguntas relativas a las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Por favor, marque la opción de respuesta que mejor describa su situación y no deje ninguna cuestión en blanco.

Preguntas

Sexo

Hombre () Mujer ()

1. **¿Cómo son las relaciones interpersonales dentro de su área de trabajo?**

   Elija una opción:

   Afectivas ()

   Indiferentes ()

   De violencia ()

   Otras _____

2. **Siendo la comunicación la base de las relaciones interpersonales. ¿Usted se muestra abierto, flexible y establece estrategias comunicativas que contribuyan a generar relaciones armoniosas?**

   Si ()

No ()

Explique: _____

3. **¿Dentro de su área de trabajo se encuentra frecuentemente con situaciones conflictivas con sus compañeros que afectan su desempeño laboral?**

   Elija una opción:

   Siempre ()

   Casi siempre ()

   A veces ()

   Nunca ()

4. **¿Por qué cree que es importante mantener una actitud positiva dentro del área de trabajo?**

   _____

5. **En su área de trabajo su jefe inmediato brinda un ambiente de:**

   Elija una opción:

   1. Seguridad ()

   2. Confianza ()

   3. Inseguridad ()

   4. Incertidumbre ()

6. **¿Qué tipo de motivación le gustaría recibir por su buen desempeño laboral?**

   Elija una opción:

   Ascenso de puesto ()

   Carta de reconocimiento ()

   Evaluaciones favorables de desempeño ()

Aumento de sueldo ()

Otra…….

7. **¿Qué actitud toma al momento de realizar trabajo en equipo?**

   Elija una opción:

   Coopero ()

   No me gusta colaborar ()

   No me involucro ()

8. **¿Opina con su jefe sobre el desempeño de sus compañeros de trabajo?**

   Elija una opción:

   Positivamente ()

   Negativamente ()

   Cuando sea necesario ()

   No lo hago ()

9. **¿Qué sugerencias daría usted para que las relaciones interpersonales se mantengan o mejoren dentro de su empresa?**

   _____

10. **¿Considera usted oportuna la intervención de una Trabajadora Social para mejorar o fortalecer el ambiente laboral en la institución?**

    Si ()

    No ()

    Explique

    _____

¡Gracias por su colaboración!

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PADRE JULIAN LORENTE LTDA."

LIC. JUAN CARLOS FREIRE

Preguntas:

1. ¿Cómo definiría las relaciones interpersonales en la empresa que actualmente dirige, en un concepto general?
2. ¿Qué elemento considera usted sería más importante implementar en su empresa para mantener excelentes relaciones interpersonales dentro de la institución?
3. Dentro de su función como gerente general. ¿De qué manera ayudaría a sus funcionarios para aumentar la eficacia y productividad en el trabajo?
4. ¿Una empresa exitosa tiene que ver con el trabajo en equipo realizado por sus colaboradores, o únicamente es el trabajo realizado por su parte?
5. ¿Qué tipo de motivación aplica la empresa para fortalecer el desempeño laboral de sus funcionarios?
6. ¿Considera que es necesaria la participación de un Trabajador Social dentro de la institución?

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PADRE JULIAN LORENTE LTDA."

ING. KATIUSKA SILVA

1. ¿La empresa qué importancia le da al estado emocional de sus funcionarios?
2. ¿Qué tipos de programas anuales se realizan para fomentar el compañerismo o fomentar los momentos de ocio?
3. ¿Han existido actitudes conflictivas entre compañeros? ¿Cuál es el protocolo que se sigue para solucionarlos?

Anexo D: Memoria Fotográfica

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda."

Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda.
Elaborado por: Karen Maldonado.

Funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda.
Elaborado por: Karen Maldonado.

Funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente Ltda.
Elaborado por: Karen Maldonado.

INDICE

CERTIFICACIÓN ii

AUTORIA iii

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO iv

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

a. Título: 1

b. Resumen 2

c. Introducción 6

d. Revisión de Literatura 8

1. Marco Teórico 8

1.1. Teoría de la autorrevelación 8

1.2. Teoría de la congruencia o del si-mismo 8

2. Marco Conceptual 10

2.1. Relaciones Interpersonales 10

2.1.1. Concepto 10

2.1.2. Dimensiones de las Relaciones Interpersonales. 11

2.1.3. Factores que influyen en las relaciones interpersonales. 14

2.1.4. Las relaciones interpersonales en el campo laboral. 16

2.2. Desempeño laboral 21

2.2.1. Bifactorial de Herzberg. 21

2.2.2. Teoría de los dos factores o teoría del mantenimiento de la motivación. 22

2.2.3. Concepto de desempeño laboral. 22

2.2.4. Características del desempeño laboral. 24

2.2.5. Factores del desempeño laboral. 25

2.3. Funcionarios 31

2.3.1. Concepto 31

2.3.2. Tipos de funcionarios. 31

2.3.3. Características. 32

2.4. Trabajo Social en el ámbito laboral 33

2.4.1. Conceptualización. 33

2.4.2. Funciones y Roles del Trabajador Social. 34

2.4.3. Funciones del Trabajador Social en el ámbito laboral. 36

2.4.4. Intervención del Trabajador Social en el ámbito laboral. 39

3. Marco Legal 43

3.1. Bases Legales 43

3.1.1. Constitución del Ecuador. 43

3.1.2. Declaración Universal de los Derechos Humanos. 44

3.1.3. Código del Trabajo. 45

3.1.4. Plan Nacional Toda una Vida. 46

4. Marco Institucional 47

4.1. Reseña Institucional 47

4.1.1. Historia de la Cooperativa “Padre Julián Lorente Ltda.” 47

4.1.2. Ubicación Geográfica. 48

4.1.3. Misión. 49

4.1.4. Visión. 49

4.1.5. Valores Institucionales. 49

4.1.6. Servicio. 50

e. Materiales y métodos 52

f. Resultados 56

g. Discusión 73

h. Conclusiones 79

i. Recomendaciones 80

j. Propuesta 81

k. Bibliografía 102

l. Anexos 106

Anexo A: Anteproyecto de Tesis 106

Anexo B: Ficha de Observación 149

Anexo C: Encuestas dirigidas a distintos funcionarios de la institución. 150

Anexo D: Memoria Fotográfica 155

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Croquis ubicación Cooperativa de Ahorro y Crédito "Padre Julián Lorente" Ltda. (Matriz). 49

Figura 2. Relaciones Interpersonales dentro del Trabajo. 56

Figura 3. Comunicación del trabajo 57

Figura 4. Situaciones Conflictivas. 58

Figura 5. Ambiente Laboral. 60

Figura 6. Motivación en el trabajo. 61

Figura 7. Actitud dentro del trabajo. 62

Figura 8. Opinión sobre desempeño de compañeros 63

Figura 9. Intervención de Trabajador/a Social. 64

Figura 10. Presupuesto de Propuesta. 100